

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Satisfacción Laboral en trabajadores (as) del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz  
del distrito de Puente Piedra

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Trabajo Social

Presentado por:

Autora: Bachiller Esmeralda Antonieta Salinas Ramírez

Lima – Perú

2018

## **DEDICATORIA**

A Dios, por permitirme tener vida, salud y poder realizar uno más de mis propósitos que es, licenciarme.

A mi padre que está en el cielo a mi madre, a mis hermanos, hijos y esposo. Que, son quienes me han ofrecido el amor y la calidez de una familia, lo cual amo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por iluminarme en este camino de lograr convertirme en una profesional y a todos los docentes de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por asegurarme una enseñanza de alto nivel.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento de las normas de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título Profesional bajo la modalidad de Trabajo de Suficiencia Profesional de Psicología y Trabajo Social, según la Directiva N° 003-FPs y TS-2016, expongo ante ustedes mi investigación titulada “Satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra”. Para obtener el Título Profesional de Licenciatura en Trabajo Social.

La cual someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos correspondientes para su aprobación.

Atentamente,

Esmeralda Antonieta Salinas Ramírez.

## ÍNDICE

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
PRESENTACIÓN.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPÍTULO I .....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	14
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	14
1.2 Formulación del Problema. ....	16
1.2.1 Problema Principal. ....	16
1.2.2 Problemas Específicos. ....	16
1.3 Objetivos.....	17
1.3.1 Objetivo General. ....	17
1.3.2 Objetivos Específicos. ....	17
1.4 Justificación e importancia.....	17

CAPÍTULO II .....	19
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	19
2.1 Antecedentes.....	19
2.1.1 Antecedentes Internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes Nacionales. ....	21
2.2 Bases Teóricas.....	23
2.2.1. Satisfacción Laboral. ....	23
2.2.2. La Motivación humana. ....	25
2.2.3. Ciclo Motivación. ....	25
2.2.4. Clima Laboral.....	25
2.2.5 Teoría del Desarrollo de un Entorno Laboral Propicio. ....	28
2.2.6. Características de las Estrategias de Afrontamiento.....	29
2.2.7. Comportamientos Estratégicos y Clima Organizacional.....	31
2.2.8. Niveles de Clima.....	34
2.2.9. Clima Organizacional Y Cultura.....	34
2.2.10 Unidades de Análisis y Dimensiones de la Satisfacción Laboral. ....	36
2.2.11. La Realización Personal.....	36
2.2.12. Involucramiento Laboral. ....	37
2.2.13. Condiciones Laborales. ....	37
2.3 Definición Conceptual.....	38
CAPÍTULO III .....	39

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN .....	39
3.1 Tipo de Investigación.....	39
3.1.1 Tipo de Investigación. ....	39
3.1.2 Diseño de la Investigación. ....	39
3.2 Población y Muestra .....	40
3.2.1 Población .....	40
3.2.2 Muestra.....	40
3.3 Identificación de la variable y su operacionalización. ....	40
3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. ....	42
3.4.1 Técnicas.....	42
3.4.2 Instrumentos.....	42
CAPÍTULO IV.....	43
PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	43
4.1 Procesamiento de Datos. ....	43
4.2 Presentación de los Resultados. ....	43
4.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	51
4.4 CONCLUSIONES .....	54
4.5 RECOMENDACIONES.....	55
CAPÍTULO V.....	56
PROGRAMA DE INTERVENCIÓN.....	56

5.1 Denominación del Programa: “Programa promocional de la Satisfacción laboral en los Trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra” .....	56
5.2 Justificación .....	56
5.3 Establecimiento de Objetivos .....	57
5.3.1 Objetivo General. ....	57
5.3.2 Objetivos Específicos.....	57
5.4 Metodología de la Intervención.....	57
5.6 CUADRO DE ACTIVIDADES .....	58
5.7 INSTRUMENTOS / MATERIALES A UTILIZAR .....	59
5.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS .....	64
Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	65
Anexo 2: Instrumento .....	66
Anexo 03: Carta de presentación. ....	68
Anexo 04: Antiplagio.....	69
Anexo 05: Visto bueno del Profesor. ....	70



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral	41
<b>Tabla 2</b> Puntaje Total	44
<b>Tabla 3</b> Factores de la Satisfacción Laboral	44
<b>Tabla 4</b> Vaciado de los Promedios de los Factores de Satisfacción Laboral.	47
<b>Tabla 5</b> Tabulado de respuestas del grupo de preguntas del Factor de la Realización Personal.	48
<b>Tabla 6</b> Tabulado de respuestas del grupo de preguntas del Factor del Involucramiento Laboral.	49
<b>Tabla 7</b> Tabulado de respuestas del grupo de preguntas del Factor de Condiciones Laborales.	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción Laboral en Trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.	46
Figura 2. Resultados Satisfacción Laboral de Acuerdo y Desacuerdo por Factores.	47
Figura 3. Resultados del Factor de la Realización Personal.	48
Figura 4. Resultados del Factor del Involucramiento Laboral.	49
Figura 5. Resultados del Factor de las Condiciones Laboral.	50

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la “Satisfacción Laboral” en las y los Trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, el cuál brinda Servicios de Salud Básica y Especialidades con calidad y una visión de inclusión social, en el marco de la Atención Integral basado en la persona, la familia y la comunidad, con un enfoque integral, preventivo, recuperativo y rehabilitador dirigidos a la población de los distritos de Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa y Carabayllo. El Hospital en mención, contribuye al empoderamiento de nuevos estilos de vida que conllevan a mejorar y promover la salud de nuestra población.

La metodología utilizada en este estudio es descriptiva, de tipo cuali-cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal, mediante un muestreo no probabilístico. Para su realización, se vio conveniente utilizar una versión adaptada de la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma Carrillo (2004), y el instrumento (cuestionario) se creó en base a 12 ítems que mide tres unidades de análisis de la variable que son: La Realización Personal, el Involucramiento Laboral y las Condiciones Laborales; las mismas que se operacionalizaron con 8 dimensiones. La muestra está conformada por 45 trabajadores de ambos sexos, diferentes edades y distintos puestos laborales.

Los resultados obtenidos muestran que el Totalmente Desacuerdo 18.89% más Desacuerdo 29.26 es la suma de 48.15% de Trabajadores posee una baja Satisfacción Laboral; mientras un Totalmente Acuerdo 20.37% mas Acuerdo 15% la suma total es de 35.37% de trabajadores considera lo contrario; además un 16.48% refiere estar indeciso.

En base a los hallazgos de esta investigación se ha diseñado un modelo de Programa de Intervención Social en Trabajo Social, de nivel promocional. a fin de realizar un conjunto de acciones estratégicas que permitan mejorar y/o superar aquellos factores que inciden en la baja satisfacción laboral de los trabajadores (as).

**Palabras Clave:** Satisfacción laboral, realización personal, involucramiento laboral, condiciones laborales, insatisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research is to determine "Labor Satisfaction" in the workers of the Carlos Lanfranco La Hoz Hospital in Puente Piedra district, which provides Basic Health Services and Specialties with quality and a vision of social inclusion, in the framework of Integral Attention based on the person, the family and the community, with an integral, preventive, recuperative and rehabilitative focus directed to the population of the districts of Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa and Carabayllo. The Hospital in question, contributes to the empowerment of new lifestyles that lead to improve and promote the health of our population.

The methodology used in this study is descriptive, qualitative-quantitative, non-experimental design and cross-sectional, through non-probabilistic sampling. For its realization, it was convenient to use an adapted version of the Work Satisfaction Scale of Sonia Palma Carrillo (2004), and the instrument (questionnaire) was created based on 12 items that measures three units of analysis of the variable that are: The Personal Realization, the Labor Involvement and the Labor Conditions; the same ones that were operationalized with 8 dimensions. The sample consists of 45 workers of both sexes, different ages and different jobs.

The results obtained show that the Totally Disagree 18.89% more Disagree 29.26 is the sum of 48.15% of Workers has a low Labor Satisfaction; while a Totally Agreement 20.37% plus Agreement 15% the total sum is of 35.37% of workers considers the opposite; In addition, 16.48% report being undecided.

Based on the findings of this research, a model of Social Intervention Program in Social Work, of promotional level, has been designed. in order to carry out a set of strategic actions that allow improving and / or overcoming those factors that affect the low job satisfaction of the workers.

Keywords: Job satisfaction, personal fulfillment, labor involvement, working conditions, job dissatisfaction.

## INTRODUCCIÓN

Todo centro laboral necesita que sus trabajadores se sientan motivados (as), entusiastas, así como valorados (as) y reconocidos (as) en el desempeño de las funciones que realizan a fin de que puedan alcanzar una alta satisfacción laboral y por ende un óptimo rendimiento en el trabajo; así mismo, ser capaces de interactuar en equipo y sostener un adecuado clima laboral que garantice un buen rendimiento de las y los colaboradores.

Un componente básico de la satisfacción laboral es que todo trabajador (a) puedan alcanzar a través del desarrollo de su actividad laboral, sus objetivos personales y sus metas de desarrollo familiar.

En el capítulo I, “Planteamiento del Problema”, se presentará la problemática que afecta en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz y a partir de ahí se planteará los objetivos a alcanzar.

En el capítulo II, el cual es al “Marco Teórico”, se presentarán los antecedentes tanto nacionales e internacionales referente a estudios sobre la Satisfacción Laboral en diferentes contextos. Asimismo, se procederá a explicar con mayor detalle propuestas de algunos autores, así como algunas teorías referentes al tema de investigación.

En el capítulo III, se explicará la “Metodología de Investigación”, que se utilizó para definir las dimensiones a ser estudiadas sobre la Satisfacción Laboral en trabajadores (as) del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.

En el capítulo IV, se presenta el “Procesamiento y Análisis de la Información” y la “Presentación de Resultados”, mediante tablas y gráficos. Asimismo, las “Conclusiones y Recomendaciones”, realizados que nos indica la Satisfacción Laboral en todos los trabajadores (as) evaluados.

En el capítulo V, se denomina “Programa de Intervención”, el cual nos permitirá mejorar la Satisfacción Laboral en los Trabajadores que no se sienten adecuadamente satisfechos con el trabajo que realizan.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Las instituciones dependen del recurso humano y del esfuerzo conjunto para el adecuado funcionamiento y éxito en sus objetivos. Es por ello, que todo directivo (a) conoce que las y los colaboradores son el recurso más preciado de toda institución, ya que de ellos (as) dependerá, en un altísimo porcentaje, el buen funcionamiento de la organización.

Los recursos humanos de la institución están formados por personas y grupos, que con el desempeño de sus funciones realizan aportaciones importantes, que permiten que la institución logre sus propósitos. Lo que se espera es que todos los miembros de los equipos de trabajo, que cumple diversas funciones sean productivos (as), que se sientan identificados (as) y comprometidos (as) y se involucren al máximo en sus funciones, con efectividad.

Sin embargo, lo que se espera de las y los trabajadores depende de muchos factores que provienen principalmente de la propia institución y las condiciones laborales que ofrece a las y los trabajadores; así como también, de las características individuales y grupales de las personas, en función a cómo sus aspiraciones y necesidades son cumplidas con el puesto de trabajo y que tan capacitados y motivados se sienten con las funciones que se les asignan.

En dicho marco, el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz, es una institución sanitaria que brinda servicios de salud básica y de especialidades en el marco de una atención integral, inclusiva y de calidad que se basa en la persona, la familia y la comunidad. El servicio se brinda con un enfoque preventivo, recuperativo y rehabilitador a la población de su jurisdicción que abarca los distritos de Puente Piedra, Ancón, Santa Rosa y Carabayllo. El modelo del servicio busca contribuir al empoderamiento de nuevos estilos de vida que conllevan a mejorar la salud de la población. El Hospital Puente Piedra “Carlos Lanfranco La Hoz”, está ubicado a 31

Km. al norte de Lima, fue inaugurado el 17 de setiembre de 1971, iniciando sus actividades con atención ambulatoria en cinco especialidades básicas: Medicina, Pediatría, Gineco-Obstetricia, Cirugía y Odontoestomatología. Asimismo, contaba para ello con 25 camas de internamiento, y brindaba atención de salud en ese entonces a una población estimada en 35,000 habitantes.

Actualmente cuenta con 43 años de funcionamiento, su evolución está acorde al desarrollo y las demandas del entorno; actualmente es un Hospital que brinda atención a más de 500,000 habitantes en cuatro especialidades básicas; con un servicio de emergencia donde; se da solución a diversos problemas de salud de la población de Puente Piedra y distritos aledaños. En los últimos dos años se ha dado un crecimiento en infraestructura y nuevas tecnologías y se avanza en un proyecto para brindar a la población, atención en otras especialidades médicas con oportunidad y calidad. Actualmente, el hospital cuenta con 268 administrativos y 823 asistenciales; que vienen a ser un total 1091.

En los últimos años en la institución de salud, se ha evidenciado en el personal una caída en el nivel de compromiso, baja productividad, poca motivación, impuntualidad e incumplimiento cabal de las obligaciones laborales; causando incomodidades a las y los usuarios y poniendo en cuestión la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, se ha observado que la gestión de la institución de salud no se estaría ocupando suficientemente por atender y promover las condiciones laborales de las y los trabajadores. Observándose también, que el personal no está siendo adecuadamente valorado, ni se está velando suficientemente por el bienestar del equipo de trabajo.

Es por ello que es importante indagar a fin de conocer, cómo se presenta la satisfacción laboral en las y los trabajadores a partir de cómo se promueve la realización personal, el involucramiento laboral y las condiciones laborales de las y los trabajadores. Así como, conocer cómo la institución de salud motiva al personal a partir de un reconocimiento laboral adecuado.

Según Sonia Palma (2004), la satisfacción laboral se entiende como la reacción afectiva, que surge al constatar la realidad laboral con las expectativas relacionadas con esa realidad.

El presente trabajo de Investigación tiene la finalidad de dar a conocer la satisfacción laboral que actualmente se presenta en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz del distrito de Puente Piedra. Asimismo, conocer si los trabajadores (as) en su centro de trabajo tienen buenas relaciones con los compañeros y jefes, su compromiso con la institución y cómo se desarrolla la política y las condiciones de trabajo en la institución.

A partir de ello, se pretende establecer alternativas de mejoras donde se puedan beneficiar toda la institución, partiendo de la promoción de la satisfacción laboral del trabajador (a); evitando quejas y reclamos de las y los usuarios (as) y el riesgo de una caída en la calidad del servicio de salud, cuya responsabilidad es la ofrecer servicios oportunos y de calidad a la población que le corresponde atender al Hospital.

## **1.2 Formulación del Problema.**

### **1.2.1 Problema Principal.**

¿Cómo es la Satisfacción Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra?

### **1.2.2 Problemas Específicos.**

- a. ¿Cómo se da el factor de la Realización Personal en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra?
- b. ¿Cómo se da el factor del Involucramiento Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra?



- c. ¿Cómo se da el factor de las Condiciones Laborales en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra?

### **1.3 Objetivos.**

#### **1.3.1 Objetivo General.**

Determinar cómo es la Satisfacción Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos.**

- a. Determinar cómo se da el factor de la Realización Personal en las y los Trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.
- b. Determinar cómo se da el factor del Involucramiento Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.
- c. Determinar cómo se da el factor de las Condiciones Laborales en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.

### **1.4 Justificación e importancia.**

La presente investigación tiene relevancia y se justifica en varios aspectos. El primero, que es necesario promover, asegurar y preservar una buena atención al usuario (a) a partir de una atención comprometida, motivada, interesada, participativa y con sentido de identidad por parte del personal; este aspecto, corresponde al cuidado de la calidad de la atención en salud del Hospital hacia la población objetivo. Representa un nivel hacia fuera del servicio.

El segundo, representa el nivel interno del servicio, que tiene que ver con conocer las políticas de personal institucional, que se dan desde el área de Gestión de la Calidad del Hospital y cómo ésta política determina la satisfacción laboral de las y los trabajadores, desde el punto de vista del personal. Es importante conocer como la insatisfacción laboral genera diferentes situaciones en los trabajadores y trabajadoras de una institución de servicio público y que puede afectar a la población usuaria.

Asimismo, es importante porque el conocimiento que la investigación generará permitirá brindar sustento y orientar el desarrollo de acciones para mejorar la política de bienestar de personal. Concretos permitirá conocer nudos críticos en la satisfacción laboral para implementar programas de mejoras.

Igualmente servirá como conocimiento general útil y valioso para el análisis de la satisfacción laboral de personal y cómo incrementarlo para el éxito institucional.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

#### 2.1 Antecedentes.

##### 2.1.1 Antecedentes Internacionales.

1. Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., & García-Juesas, J. A. (2012). Investigó **“El síndrome de quemarse por el trabajo y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería”**. **Psicothema**

El objetivo de esta investigación fue analizar la relación existente entre el síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) y la satisfacción laboral en profesionales de enfermería. La muestra estuvo conformada por 316 profesionales. El diseño fue longitudinal y no aleatorio, con una diferencia de un año entre tiempo 1 (T1) y tiempo 2 (T2). Los análisis de regresión jerárquica ofrecieron evidencia empírica del efecto significativo y negativo del síndrome de quemarse por el trabajo en T1 sobre la satisfacción laboral en T2.

2. Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J., & Miranda Celis, E. R. (2012). En su investigación denominada: **“Síndrome Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. Psicología Escolar e Educacional”**.

Estudia la relación existente entre las variables Burnout, Apoyo Social y Satisfacción Laboral en una muestra de 89 docentes pertenecientes a establecimientos educacionales municipalizados de la ciudad de Rengo, Chile. Se administraron las escalas de Burnout, Apoyo Social y de Satisfacción Laboral según la variable de estudio. Se observó que los docentes se hallaban altamente afectados por sintomatologías y presencia de Burnout. Sin embargo, mostraron altos niveles de Apoyo Social y Satisfacción Laboral. Por otro lado, se hallaron relaciones significativas entre estas variables, expresando que el Burnout se relaciona de forma inversa a la variable Apoyo Social ( $r=-0,526$ ;  $p<0,01$ ) y con Satisfacción Laboral ( $r=-0,477$ ;  $p<0,01$ ). Por último, se mostró que el Apoyo Social y la Satisfacción Laboral se relacionan de manera directa ( $r=0,684$ ;  $p<0,01$ ).

**3. Juárez-Adauta, S. (2012). Se investigó el “Clima organizacional y la satisfacción laboral”.**

En este estudio se encontró satisfacción laboral y clima organizacional en niveles medios, tendiendo a niveles altos a partir de la escala utilizada. También se identificó alta correlación entre los niveles de satisfacción laboral y el clima organizacional. Por categoría de trabajo, se identificó que mientras mayor es el nivel de organización del trabajo, mayor es la satisfacción y el clima organizacional, con excepción del personal de enfermería, que manifestó satisfacción con tendencia al alta pero un clima organizacional con tendencia media. El personal de servicios básicos manifestó una menor satisfacción con el trabajo y el clima organizacional.

En cuanto al turno de trabajo, el personal que expresó mayor satisfacción fue el de la jornada acumulada, seguido por el de los turnos matutino y vespertino; el menos favorecido fue el turno nocturno, que produce menor satisfacción laboral y clima organizacional. El personal con mayor antigüedad institucional y hospitalaria presentó menores niveles de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional, pero también un grupo importante con mayor antigüedad institucional y hospitalaria manifestó niveles altos. Es decir, a mayor antigüedad se dividieron las opiniones sobre la satisfacción laboral y el clima organizacional, si bien a menor antigüedad se tiende a un nivel medio de satisfacción con el trabajo y el clima organizacional.

**4. Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). Estudió a la Satisfacción laboral en: “El camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios. Universitas Psychologica”.** Se estudió cómo la relación entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral estaban mediados por la satisfacción laboral. Esta investigación se realizó con una muestra de 731 empleados y sus correspondientes jefes, en cinco empresas colombianas de los sectores industriales y de servicios. Los resultados obtenidos a través de Ecuaciones Estructurales (Structural Equation Modeling, SEM) muestran que la satisfacción laboral media parcialmente la relación entre la apertura al cambio y desempeño extra rol (evaluado por el jefe).

5. Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). En su investigación que llevó por título: **“La Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Ciencia & trabajo”**.

Se caracterizó por ser una investigación cuantitativa, el diseño de estudio fue correlacional y se aplicó a una muestra de 45 colaboradores de una pequeña empresa privada y se aplicó el Perfil Organizacional de Liker y la Escala de Satisfacción en el Trabajo de Warr, Cook y Wall. Los resultados revelan que existen relaciones moderadas no significativas entre las variables, pero entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento existen relaciones más fuertes y significativas con la satisfacción laboral. Además, se hallaron diferencias significativas entre los varones y las mujeres, entre el grado de instrucción y el área de trabajo del trabajador evaluado.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales.**

1. Pérez Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). En su estudio denominado: **“Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: Su relación con la satisfacción laboral. Revista de Psicología (PUCP)”**.

Muestra los resultados obtenidos a partir de una revisión bibliográfica de artículos científicos relacionados con la satisfacción laboral publicados entre los años 2000 y 2010. En ese sentido se presentaron las conclusiones de diferentes investigaciones que indican la relación que existe entre el liderazgo, algunos aspectos de la supervisión, los grupos y equipos de trabajo, y su influencia sobre la Satisfacción Laboral. La literatura estudiada señala principalmente una relación positiva entre el liderazgo transformacional y el modelo de supervisión SWA con la satisfacción laboral.

2. Boluarte, A. (2014). En su estudio denominado: **“Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español”**.

Tuvo el objetivo de conocer las propiedades psicométricas de la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español, en trabajadores de una institución especializada de rehabilitación. Material y métodos: Estudio de tipo psicométrico. Se incluyeron 88 trabajadores a quienes se les aplicó la Escala de

Satisfacción General de Warr, Cook y Wall traducida al español y adaptada por Pérez-Bilbao y Fidalgo, compuesta por 15 ítems y 2 subdimensiones: satisfacción intrínseca y extrínseca. Se realizó análisis factorial exploratorio mediante el método de ejes principales. Resultados: los resultados demuestran que la escala de Satisfacción General de Warr, Cook y Wall es válida y confiable para una sola dimensión. Conclusiones: La valoración de la escala de satisfacción general de Warr, Cook y Wall puede hacerse a 3 niveles: general, satisfacción intrínseca y extrínseca. Sin embargo, los resultados demuestran una mayor consistencia con la medida de la satisfacción general.

3. Guevara-Cotrina, Y., Saucedo-Chinchay, J. L., Díaz-Vélez, C., & Soto-Cáceres, V. (2016). Estudio denominado: **“Perfil y situación laboral del médico joven egresado de una facultad de medicina de Lambayeque, 2013”**.

Se realizó con el objetivo de conocer el perfil y la situación laboral del médico joven egresado de la Facultad de Medicina Humana de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en Lambayeque y Lima en el 2013. Materiales y métodos: Estudio descriptivo transversal, se evaluó una muestra de 230 egresados en el periodo 2002 a 2011. Se indago a través de un cuestionario validado por juicio de expertos sobre aspectos sociodemográficos, formación profesional, inserción laboral y oportunidades de trabajo. Resultados: La edad media de los egresados fue de 32,5; la mayoría varones (67,4%) y solteros (48,3%). Su principal motivación para la selección de la carrera fue la vocación (83,0%), contando con estudios de especialización el 52,6%. Su empleo actual lo realiza principalmente en instituciones públicas (82,6%) y realizando una labor asistencial (65,9%). La satisfacción en el empleo actual fue alta en un 60,8%. Conclusiones: La mayoría de los egresados fueron varones, con edades entre 30 y 34 años, solteros, nacidos en el departamento de Lambayeque. Sus motivaciones para la selección de la carrera fueron generalmente vocacionales, más de la mitad es especialista o se encuentra realizando la residencia médica. El primer empleo se consiguió a través de contactos personales y el empleo actual a través de concurso público, en ambos casos en instituciones públicas y realizando labor asistencial. La satisfacción con el empleo actual es alta.

4. Díaz-Fúnez, P. A., Pecino, V., & Mañas, M. Á. (2016). Estudio denominado: **“La Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector público: un estudio de mediación multinivel. Revista de Psicología (PUCP)”**.

El objetivo del estudio era examinar el efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la ambigüedad de rol y la conducta de ciudadanía organizacional (CCO) en dos corporaciones locales basándonos en el modelo Healthy & Resilient Organization (HERO; Salanova, Llorens, Cifre & Martínez, 2012). Se propuso un modelo de mediación multinivel entre estas variables, controlando el efecto de la pertenencia de los empleados a sus unidades. 340 empleados públicos participaron en la muestra. Los resultados confirman un efecto mediador total de la satisfacción laboral entre la ambigüedad de rol y la CCO. Este resultado tiene importantes implicaciones en el bienestar de los empleados, al reducir los efectos negativos de la ambigüedad de rol en el desempeño de los empleados públicos.

5. Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Estudio denominado: **“Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno-2014-Perú”**.

El estudio se centra en el nivel de correlación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad de Puno. El tipo de investigación utilizada fue básica y el diseño general fue correlacional no experimental o diseño ex post facto. El método utilizado es el cuantitativo, el muestreo fue probabilístico y estratificado, la muestra estuvo conformada por una población de 133 docentes. El análisis de correlación se realizó con el estadígrafo de  $r$  de Pearson y la  $t$  de Student para investigaciones correlacionales y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

## **2.2 Bases Teóricas.**

### **2.2.1. Satisfacción Laboral.**

Según Cranny, Smith y Stone (1992), la satisfacción laboral puede definirse como una reacción afectiva que tiene un empleado hacia un trabajo que es el

resultado de la comparación de los resultados reales con los resultados esperados o merecidos.

La satisfacción laboral también se ha definido en términos de actitudes que los individuos tienen hacia sus trabajos (Weiss, 2002).

Schneider y Snyder (1975) definen la satisfacción laboral como una valoración personal de las condiciones actuales del trabajo o los resultados que surgen como resultado de tener un trabajo.

Sempane, Rieger y Roodt (2002) parecen estar de acuerdo con esta definición, afirmando que la satisfacción laboral se refiere al conocimiento y evaluación del trabajo del individuo.

Según Locke (1976), para que los investigadores tengan una comprensión clara de las actitudes laborales, necesitan conocer los diversos factores que influyen en el trabajo y se pueden dividir en dos dimensiones distintas, a saber, extrínseca e intrínseca (Buitendach y De Witte, 2005). Las dimensiones extrínsecas forman parte de la situación laboral, están influenciadas por otros y están fuera del control del empleado (Lawler, 1976). Los ejemplos son factores tales como el trabajo en sí mismo, el pago, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, la supervisión y los compañeros de trabajo.

Las recompensas intrínsecas se autorregulan y son un resultado directo del desempeño individual. Lawler (1976) explica que las recompensas intrínsecas satisfacen las necesidades de orden superior, por ejemplo, los sentimientos de logro y logro y la satisfacción de utilizar las habilidades y capacidades propias. Robbins, Odendaal y Roodt (2003) señalan que los factores intrínsecos, como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro, parecen estar relacionados con la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral se puede medir de dos maneras: a saber, mediante el enfoque de facetas o el enfoque global.

El primero se refiere a evaluar cómo se sienten los empleados sobre diversos aspectos del trabajo, como recompensas (remuneración o beneficios adicionales), condiciones laborales, personas en el trabajo (supervisores y compañeros de trabajo)



y el trabajo en sí (Robbins, 1998) (Spector, 2005). El último enfoque mide la satisfacción en el trabajo al preguntar directamente a los individuos cómo se sienten generalmente acerca de sus trabajos (Fincham & Rhodes, 2005) (Robbins y otros, 2003) (Spector, 2005).

### **2.2.2. La Motivación humana.**

Para Chiavenato (1999), la motivación es el impulso del ser humano para actuar, que puede ser provocado por un estímulo externo (proviene de su ambiente) o ser generado de por un estímulo interno en sus procesos mentales del individuo. La Motivación se asocia con el sistema de cognición. El comportamiento humano es cambiante porque:

- a) El comportamiento es causado por estímulos ya sean internos o externos que lo originan.
- b) El comportamiento es motivado. Todo comportamiento en el ser humano es dirigido u orientado a cumplir un objetivo en el ámbito personal o profesional.
- c) El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, que indica los motivos del comportamiento.

### **2.2.3. Ciclo Motivación.**

La motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y satisfacción de necesidades, a medida que van apareciendo en cada individuo. Comienza cuando surge una necesidad del ser humano persistente, esto genera un estado de desequilibrio y tensión que origina el comportamiento o acción capaz de descargar la tensión y liberarlo como una inconformidad. Si el comportamiento es eficaz el ser humano satisface la necesidad. Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivadora de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad. (Chiavenato, 1999)

### **2.2.4. Clima Laboral.**

Las teorías del clima organizacional provienen de investigaciones relacionadas con la gestión organizacional, y han evolucionado en la búsqueda de una teoría de gestión efectiva. Varios principios se combinan para proporcionar un esquema para

el desarrollo de un clima organizacional efectivo. Los principales temas en la literatura sugieren *apoyar el trabajo en equipo, desarrollar una cultura propiciatoria y desarrollar una visión compartida para crear un clima organizacional efectivo*. En esta investigación, se define al clima laboral como las percepciones agregadas de los individuos con respecto a la organización: su grado de confianza, conflicto, moral, equidad de recompensas, credibilidad del líder, resistencia al cambio y cacería de escape (Burton 2004).

En la literatura también aparece el término clima psicológico, que está alineado con el clima organizacional. El clima psicológico consiste en percepciones individuales separadas sobre el entorno interno de la organización (James y Jones, 1974). Se ha medido a lo largo de las dimensiones como confianza, obstáculo, desconexión, espíritu, intimidad, distanciamiento, énfasis y consideración de la producción (Burton 2004). Varias de estas dimensiones son similares o incluso las mismas que en la definición de clima organizacional que se brinda en la parte superior de este capítulo. La diferencia es el nivel en el que se abordan esas dimensiones climáticas. En este trabajo, el clima se examina a nivel organizacional más que a nivel individual.

Otra perspectiva importante distinta de la comprensión del clima organizacional en este documento está representada, por ejemplo, por Bowen y Ostroff (2004). Ven el clima organizacional como la fuerza de enlace entre las prácticas de GRH y el desempeño de la empresa. Bowen y Ostroff (2004) relacionaron esta comprensión con toda una escuela de investigadores que define el clima organizacional como una percepción compartida de lo que es la organización en términos de prácticas, políticas, procedimientos, rutinas y recompensas (Schneider, 2000), (James y Jones, 1974) (James y Jones, 1979).

La definición de clima organizacional en este trabajo no se caracteriza directamente por factores tales como procedimientos, rutinas y políticas en la organización.

El clima organizacional se presenta más bien, relacionado a la realización personal, el involucramiento laboral y las condiciones laborales. Y operacionalizado a través de las dimensiones: Progreso, Interés, Participación, Identificación, Cooperación, Superación, Autonomía e Integración en el entorno del trabajo.

Otro término mencionado a menudo dentro del comportamiento organizacional es la cultura organizacional. Se menciona aquí brevemente, porque puede confundirse con el clima organizacional (Densión, 1996; Schneider, 1990 en Burton 2004). La principal diferencia es que la cultura organizacional incluye, además, normas, símbolos, estructura y rituales de una organización (Burton 2004). Sin embargo, el clima organizacional tal como lo uso es exclusivamente una medida descriptiva de las actividades organizacionales. Se basa en percepciones y no es un aspecto de la estructura organizacional (Koys y Decotis, 1991 en Burton 2004).

Ahora que la definición de clima organizacional es clara, es hora de mirar los perfiles climáticos en particular. El marco de valores competitivo: flexibilidad versus control y enfoque interno versus externo, por Quinn y Rohrbaugh (1983) en Burton (2004) es utilizado por Burton para clasificar los tipos de clima organizacional. Burton elimina cuatro perfiles climáticos: el clima grupal, el clima de desarrollo, el clima racional objetivo y el clima de proceso interno.

Estos se describen más bien en función al grado de confianza, conflicto, moral, equidad de recompensas, resistencia al cambio, credibilidad del líder y cacería de escape. En la Tabla 1 se puede ver exactamente cómo los cuatro perfiles puntúan en cada una de esas siete características (Burton 2004). Sigue una breve descripción de los cuatro tipos de clima organizacional (Burton 2004):

- **Clima Grupal**: Se concentra en el enfoque interno, con alta confianza y moral.
- **Clima de Desarrollo**: Está más orientado hacia el exterior. La confianza y la moral son altas también, pero la resistencia al cambio es baja.
- **Clima de Objetivo Racional**: Está orientado externamente para tener éxito, pero la moral y la confianza son más bajas.

- **Clima de Proceso Interno:** Es más mecánico con una alta resistencia al cambio, baja confianza y baja moral. El foco se encuentra en lo interno, en mantenerse funcionando. La primera piedra angular para inspirar un clima organizacional positivo es el trabajo en equipo.

Por otro lado, el éxito organizacional está influenciado por todos (as) en el sistema y las organizaciones aprenden solo a través de individuos que aprenden. El aprendizaje individual no garantiza el aprendizaje organizacional.

El aprendizaje en equipo es una habilidad de equipo y debe practicarse como un equipo (Senge, 1990). La organización debe apoyar a las personas creativas y brindarles contextos para que creen conocimiento. Las organizaciones deben proporcionar el contexto adecuado para facilitar actividades grupales para la creación y acumulación de conocimiento a nivel individual y grupal, apoyando la construcción de un equipo auto organizador (Nonaka y Takeuchi, 1995).

Debido a que la habilitación del conocimiento enfatiza las relaciones humanas y la buena comunicación, puede tener un impacto positivo en la calidad de nuevo conocimiento (Krough, Ichijo y Nonaka, 2000).

#### **2.2.5 Teoría del Desarrollo de un Entorno Laboral Propicio.**

La segunda clave para desarrollar un clima organizacional positivo es la construcción de un entorno laboral propicio. La creación efectiva de conocimiento depende de un contexto habilitante. Lo que queremos decir con contexto habilitante es un espacio compartido que fomenta las relaciones emergentes (Krough, Ichijo y Nonaka, 2000). Senge (1990) apoya estas declaraciones cuando cita a Bill O'Brien, presidente de Hanover Insurance, quien manifiesta que la tarea fundamental del gerente es proporcionar las condiciones que permitan a las personas llevar la vida más enriquecedora que puedan, y continúa describiendo el poder de un enfoque de gestión habilitante con el desarrollo emocional para alcanzar el mayor grado de influencia para alcanzar el máximo potencial (como una organización), Nonaka (2000).

El tercer elemento para desarrollar un buen clima organizacional implica desarrollar una visión. Senge sugiere construir una visión compartida. Cuando hay una visión genuina, la gente se destaca y aprende, no porque se lo digan, sino porque lo desean (Senge, 1990). Para hacer esto, Senge sugiere usar modelos mentales con pensamiento sistémico, definidos como ver las relaciones entre causa y efecto a gran escala, así como problemas a pequeña escala o locales, para desarrollar una visión compartida para la organización. Nonaka (2000). Cualquier organización requiere objetivos, valores y normas compartidos e inculcar una visión del conocimiento es una parte integral de la creación de una estrategia de avance. La visión del conocimiento de una empresa describirá más específicamente el qué de su estrategia de avance (Krough, Ichijo y Nonaka, 2000). Senge (1990) agrega: Las personas comprometidas con una visión más allá de su propio interés descubren que no tienen energía disponible cuando se persiguen objetivos más estrechos, al igual que las organizaciones que aprovechan este nivel de compromiso. Para ayudar al desarrollo de una visión compartida, Senge también recomienda fomentar el desarrollo de visiones personales para aumentar y mejorar la visión grupal cuando dice: Visiones compartidas, emerger de visiones personales. Así es como obtienen su energía y cómo fomentan el compromiso (Senge, 1990). Nonaka y Takeuchi (1995) también respaldan estas afirmaciones según se relacionan: Compromiso y creencia son términos que representan la naturaleza activa y subjetiva del conocimiento y estimular una comunidad de interacción.

#### **2.2.6. Características de las Estrategias de Afrontamiento.**

Burton (2004) mostró que el desempeño de la empresa depende de la combinación del clima y la estrategia de la organización; algunas combinaciones de estrategia y clima tienen un efecto negativo, evaluado por el rendimiento de los activos.

Burton (2004) utilizó la tipología de estrategia de Miles y Snow (1978). A continuación, se presentarán aquellas combinaciones de tipo de estrategia y tipo de clima que forman un buen ajuste, basadas en elaboraciones anteriores:

- **Estrategia de Diferenciación de Innovación y Clima de Desarrollo:**

El enfoque de la estrategia de diferenciación de la innovación reside en la investigación y el desarrollo. Esta estrategia necesita empleados creativos y baja resistencia para el cambio. El clima de desarrollo tiene la resistencia más baja al cambio y apoya la creatividad colectiva por sus altos valores para la moral y la confianza y el bajo valor para el conflicto.

- **Estrategia de Diferenciación de Marketing y Clima Objetivo Racional:**

El enfoque de la estrategia de diferenciación de marketing reside externamente en el marketing rentable. Esta meta concreta requiere un clima donde la racionalidad y la rentabilidad son altamente valoradas. La confianza y la moral no son importantes, pero sí la competencia y los buenos resultados. La resistencia al cambio debe ser tan baja como sea necesario para la adopción de técnicas de marketing innovadoras. Los valores extremos de resistencia al cambio son inquietantes, pero un medio se adapta mejor. El clima objetivo racional va con esos requisitos.

- **Diferenciación del Servicio y Clima Grupal:**

El enfoque de la estrategia de diferenciación del servicio radica en proporcionar servicios al cliente de alta calidad. Para entregar esta alta calidad, los empleados deben trabajar juntos. Alta confianza, alta moral y bajo conflicto dentro de la empresa son necesarios para garantizar una buena comunicación entre los empleados. La credibilidad del líder y la resistencia moderada al cambio respaldan la estabilidad y la continuidad de los servicios. El clima grupal se adapta bien a la estrategia del servicio.

- **La Diferenciación del Proceso y El Clima del Proceso Interno como El Clima Objetivo Racional:**

El enfoque de la estrategia de diferenciación del proceso radica en parte internamente, en la evaluación comparativa de los mejores procesos de fabricación en la empresa. El clima del proceso interno también se enfoca hacia adentro, en una buena funcionalidad. Esos dos forman un buen ajuste. Además de esto, el clima objetivo racional también se ajusta a la estrategia de

diferenciación del proceso. La diferenciación de procesos generalmente se centra en la evaluación comparativa de los mejores procesos, también en otros lugares que no sean en la propia empresa. Este aspecto se adapta al clima objetivo racional. Lo extraño de este clima radica en el enfoque en el éxito. Esto es útil para encontrar y aplicar los mejores procesos en la empresa.

- **Liderazgo en Costos y Clima de Procesos Internos:**

El enfoque de la estrategia de liderazgo de costos radica en reducir los costos de fabricación y reducir los costos generales. El cambio es caro, por lo tanto, un clima con alta resistencia al cambio se adapta mejor a esta estrategia. Además, el enfoque debe residir internamente. Los valores como la confianza y la moral son menos importantes para reducir los costos. El clima del proceso interno cumple con esos requisitos mejor.

#### **2.2.7. Comportamientos Estratégicos y Clima Organizacional.**

- **Proposición 1:** En las organizaciones, existe una relación positiva entre la estrategia, el ajuste climático y el comportamiento laboral innovador.

El ajuste de los componentes organizacionales, es bueno para el desempeño de la empresa (Gordon & DiTomaso, 1992). Burton (2004) manifiesta que ello no está del todo claro cómo sucede. El comportamiento estratégico de los empleados también es crucial para un alto rendimiento de la empresa. Propongo que haya un vínculo con los comportamientos de los empleados, porque el desempeño firme es solo el resultado de otros aspectos. Mi investigación si existe una relación entre el entre el comportamiento estratégico y el clima organizacional.

El comportamiento laboral innovador, la orientación al cliente y el intercambio de conocimientos son comportamientos que benefician a largo plazo, evaluados por el rendimiento de los activos. El compromiso afectivo también es relevante para esos comportamientos.

El comportamiento laboral innovador es la creación intencional, la introducción y la aplicación de nuevas ideas dentro de un rol de trabajo, grupo u organización, con el fin de beneficiar el desempeño del rol, el grupo o la organización (Janssen, 2000). Según Shipton, West, Dawson, Birdi y Patterson (2006), las personas son

fundamentales en la realización de la innovación. Se puede ver como un pilar para el rendimiento superior de la empresa que podría correlacionarse con el ajuste entre la estrategia de la organización y el clima organizacional.

- **Proposición 2:** en las organizaciones, existe una relación positiva entre la estrategia, el ajuste climático y la orientación al cliente.

Según Saxe y Weitz (1982), los empleados están orientados al cliente cuando se involucran en un comportamiento diseñado para satisfacer al cliente y satisfacer las necesidades del cliente a largo plazo (Saxe y Weitz, 1982, en Rozell, Charles y Parker, 2004). La orientación al cliente (OC) de los empleados es importante para garantizar el compromiso a largo plazo de los clientes con la empresa (Rozell, Pettijohn y Parker, 2004). Franke y Park (2006) muestran que el CO se asocia con un rendimiento de fuerza de ventas sostenible.

Las ventas estables son buenas para el rendimiento financiero de la empresa. Este es un pilar para el desempeño superior de la empresa que podría relacionarse con el ajuste entre la estrategia organizacional y el clima organizacional.

- **Proposición 3:** En las organizaciones, existe una relación positiva entre la estrategia-ajuste climático y compromiso afectivo (3a) para la organización, (3b) para el trabajo, (3c) para la ocupación, (3d) para el supervisor y (3e) al equipo de trabajo.

El compromiso afectivo con una entidad dada se define como un apego caracterizado por una identificación y participación en la entidad objetivo (Meyer y Allen, 1991). El comportamiento de los empleados, como el comportamiento laboral innovador y la orientación del cliente, refleja compromisos múltiples. Esos compromisos no son totalmente independientes, pero la investigación ha enfatizado el valor de distinguir entre diferentes focos de compromiso en el lugar de trabajo (Vandenberghe, Bentein & Stinglhamber, 2004). En este documento, el compromiso afectivo se distingue en el compromiso con la organización, el trabajo, la ocupación, el supervisor y el equipo. Vandenberghe, Bentein y Stinglhamber (2004) encontraron que los compromisos afectivos con la organización, el supervisor y el grupo de trabajo influyen de manera diferente en la rotación de empleados y en el desempeño laboral.



Por lo tanto, el compromiso afectivo positivo con los diversos aspectos en un entorno laboral es, en general, un antecedente del comportamiento rentable de los empleados. El alto compromiso es una fuente de rendimiento firme superior.

Es interesante si la fortaleza de los diversos compromisos afectivos también está relacionada con el comportamiento estratégico y el clima laboral, que también es un factor determinante del desempeño de la empresa (Burton et al., 2004). Si los empleados experimentan que hay armonía entre los activos estratégicos de la empresa y el clima organizacional que los rodea al intentar implementar la estrategia, entonces los empleados pueden experimentar aspectos de su organización, trabajo, ocupación e incluso sus supervisores y equipos de trabajo como más valioso. Esto se traduce en una mayor identificación y participación en su trabajo.

- **Proposición 4:** En las organizaciones del sector de servicios técnicos aplicados, existe una relación positiva entre la estrategia, el ajuste climático y el intercambio de conocimiento.

El intercambio de conocimiento genera sabiduría o comprensión a nivel organizacional (Bollinger y Smith, 2001). Este proceso consiste en la transformación de la experiencia y experiencia individual en experiencia colectiva y experiencia que está disponible en toda la organización. De acuerdo con la visión basada en recursos, la estrategia de la empresa debe estar en línea con los recursos humanos disponibles y sus capacidades (Gibcus y Kemp, 2003). Con base en esta idea, Bollinger y Smith (2001) entienden la gestión del conocimiento como un activo estratégico. Un buen ajuste entre la estrategia y el clima organizacional probablemente pueda contribuir de manera beneficiosa al influir positivamente en la actitud del empleado con respecto al intercambio de conocimiento. Esta proposición se basa en consideraciones previas que mostraron que los elementos de la organización, combinados y complementarios hacen que otros elementos sean más valiosos (Milgrom y Roberts, 1995). El negocio en esta era de alta tecnología se vuelve cada vez más intensivos en conocimiento. Especialmente en el sector técnico, el intercambio de conocimiento es una clave crucial para el éxito y, por lo tanto, un pilar de alto rendimiento empresarial. Es interesante si el ajuste entre el clima organizacional y la estrategia organizacional se correlaciona con el intercambio de conocimiento.

### **2.2.8. Niveles de Clima.**

Las definiciones de clima de varios investigadores postulan la idea de que el clima existe en tres niveles diferentes. James y Jones (1974) diferencian entre clima organizacional y clima psicológico, con el término anterior siendo recomendado cuando el clima es considerado como un atributo organizacional y el segundo cuando el clima es considerado como un atributo individual. El clima psicológico se estudia en el nivel individual de análisis, refiriéndose a las descripciones individuales de las políticas y procesos de la organización, mientras que el clima organizacional se mide por medio de las percepciones promedio de los miembros de la organización, refiriéndose a una descripción colectiva del mismo entorno (Joyce Y Slocum, 1982).

Hellriegel y Slocum (1974) proponen un clima de grupo o subsistema y afirman que el clima se refiere a un conjunto de atributos que se perciben sobre una organización o sus subsistemas y que pueden deducirse de la forma en que la organización o subsistema trata sus miembros y el medio ambiente. Sobre la base de este análisis, Field y Abelson (1982) postulan que el clima ha evolucionado de ser considerado únicamente un atributo organizacional a un atributo que puede ser específico del subsistema (grupal o individual). Según estos autores, la marca distintiva del clima, independientemente del nivel de análisis, es que tiene cualidades perdurables, que pueden medirse e influye en el comportamiento de los miembros de la organización.

### **2.2.9. Clima Organizacional Y Cultura.**

Los conceptos de clima organizacional y cultura organizacional a menudo se usan indistintamente, y los investigadores en estudios organizacionales tratan los conceptos como si fueran idénticos. El clima organizacional y la cultura organizacional son conceptos similares. No solo describen las experiencias de los empleados y nos ayudan a comprender los fenómenos psicológicos en organizaciones particulares, sino que también proporcionan explicaciones sobre cómo las organizaciones influyen en el comportamiento, las actitudes y el bienestar de las personas, por qué algunas organizaciones son más capaces de adaptarse a cambios y por qué algunas organizaciones tienen más éxito que otras (Glission & James, 2002).

Schneider (2000) resume sucintamente las diferencias entre estos dos conceptos al resaltar que el clima organizacional describe eventos y experiencias y representa los patrones de comportamiento de los empleados, mientras que la cultura se explora cuando se pregunta a los individuos por qué existen estos patrones de valores compartidos, supuestos comunes y creencias. En la literatura, se considera que la cultura está más profundamente arraigada en la organización y se basa en los valores, creencias y suposiciones de los empleados. Esto está en contraste con el clima organizacional, que es una "instantánea" de un momento particular en una organización y se mide por una variedad de dimensiones.

Existen numerosos estudios que investigan la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en el trabajo, y muchos investigadores encuentran evidencia que respalda la relación entre los dos constructos (Field & Abelson, 1982) (Friedlander & Margulies, 1969) (LaFollette & Sims, 1975) (Litwin & Stringer, 1968) (Pritchard y Karasick, 1973) (Schneider y Snyder, 1975).

En una revisión de estudios que investigan el clima organizacional y la satisfacción laboral, Peek (2003) encontró que los climas organizacionales exhiben características tales como tener un alto grado de autonomía, brindar oportunidades a los empleados, cultivar las relaciones entre los empleados, mostrar interés y preocupación por sus empleados, reconocer los logros de los empleados y mantener a los empleados en alta estima resulta en trabajadores más satisfechos. De manera similar, Brief (1998) encontró que el salario, los beneficios y las oportunidades de avance eran componentes del clima organizacional que tenían una influencia directa en la satisfacción laboral.

Aunque un estudio reciente realizado en un centro de llamadas sudafricano encontró que la satisfacción laboral está fuertemente correlacionada con el clima organizacional (Fisher, Milner y Chandraprakash, 2007), los estudios que investigan la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral son menos frecuentes en la literatura actual, especialmente En Sudáfrica. Una posible explicación podría ser que los estudios tienden a centrarse más en la cultura organizacional (Sempene 2002).

### **2.2.10 Unidades de Análisis y Dimensiones de la Satisfacción Laboral.**

De la discusión anterior, está claro que las definiciones y los enfoques del clima organizacional son diversos. En la literatura, es evidente que lo mismo se aplica a las dimensiones y la medición de la satisfacción laboral ya que varios investigadores utilizan una amplia variedad de unidades de análisis y dimensiones para evaluar la satisfacción laboral. Aunque se han identificado muchas dimensiones (por ejemplo, Campbell 1970) (Jones & James 1979) (Litwin y Stringer, 1968), esta investigación utilizó unidades de análisis y dimensiones que se desarrollaron específicamente para este estudio. Se hicieron comparaciones entre estas dimensiones y las de Coetsee (citado en Gerber, 2003), Tustin (1993) y Wiley y Brooks (2000), y existe una gran coincidencia entre los modelos. Las unidades de análisis y dimensiones de este estudio se comparan con las de otros modelos y proporcionan una construcción abarcadora de la satisfacción laboral. Las unidades de análisis son:

### **2.2.11. La Realización Personal.**

(Hidalgo y Díaz, 1994) En la antigüedad, algunos filósofos reflexionaban sobre el concepto de Realización Personal. Según Aristóteles, el objetivo de la vida humana es alcanzar la felicidad. Esta idea aristotélica nos permite entender la realización personal como objetivo de cualquier individuo. La idea de Realización Personal resulta en el deseo de lograr la plenitud interior, la satisfacción con la vida que tenemos. Este deseo es transformado en meta u objetivo permanente y, en ciertas ocasiones, en realidad. De todos modos, los expertos en conducta humana afirman que alcanzar este estado es algo muy difícil, pues el ser humano suele ser inconformado por naturaleza y tiende a desear lo que no tiene. Hay reflexiones muy diversificadas sobre lo que significa la realización personal. Una de ellas es la explicación dada por el psicólogo Abraham Maslow sobre el mecanismo de la motivación humana, conocida como pirámide de Maslow.

La idea principal de esta teoría afirma que los seres humanos actúan de manera piramidal. En la base de la pirámide están las necesidades básicas que sirven para nuestra satisfacción, tales como comer, beber y por fin sobrevivir. Una vez atendidas estas necesidades, la motivación se dirige hacia el siguiente nivel de la pirámide, o sea, para la seguridad personal, trabajo y vínculo familiar.

En una tercera etapa, lo que se busca es el afecto del prójimo y la satisfacción sexual e íntima. En la siguiente etapa, la motivación está dirigida hacia otros objetivos (la victoria y la confianza en sí mismo). Por último, en lo alto de la pirámide, podemos mostrar la realización personal o la autorrealización. El modelo de explicación dado por Maslow afirma que la autorrealización sólo se logra cuando los niveles anteriores se consolidan.

Esta idea es prudente, pues no tiene mucho sentido que alguien busque el bienestar interior sin atender ciertas necesidades básicas. La realización personal puede ser lograda cuando el individuo realiza con normalidad sus deseos personales (como una persona apasionada por el arte que decide dedicarse a ese trabajo sin importarse con lo que sucede alrededor). Además, hay otros factores importantes para que la realización personal se convierta en algo real: el equilibrio emocional, los valores morales, una relación sana con los demás, además de dar un sentido lúdico para la vida.

#### **2.2.12. Involucramiento Laboral.**

Bernal (2000) plantea que hombres y mujeres pasan horas en el ambiente de trabajo y ello es un hecho relevante por lo cual se presentan afinidades, así como diversos afectos; lo cual es normal pues que la gente que pasa muchas horas junta, genera identificación de forma natural. De la misma manera el involucramiento laboral supone por parte de los trabajadores (as) un conocimiento de la misión institucional generando una afinidad y un afecto por la tarea y el logro de los objetivos institucionales de forma mancomunada, lo que facilita que se involucre de forma comprometida y permanente a alcanzar los objetivos corporativos.

#### **2.2.13. Condiciones Laborales.**

Según, Delclós, López, García (2008), las condiciones de trabajo son la base del trabajo remunerado y las relaciones laborales. En términos generales, las condiciones laborales cubren una amplia gama de temas y cuestiones, desde el tiempo de trabajo, períodos de descanso hasta la remuneración; así como las condiciones físicas y las demandas mentales que existen en el lugar de trabajo.

La OIT supervisa las tendencias y la evolución del tiempo de trabajo, la organización del trabajo y el equilibrio entre el trabajo y la vida en todo el mundo y analiza cuestiones clave y emergentes para proporcionar a los mandantes y formuladores de políticas de la OIT información práctica y asesoramiento político basado en la investigación. El conocimiento del arte, Además, la OIT busca colaborar con institutos nacionales de investigación e instituciones académicas para obtener el conocimiento más avanzado que se necesita para apoyar a los trabajadores y empleadores en el desarrollo y la implementación de arreglos de tiempo de trabajo equilibrados que puedan proteger la salud de los trabajadores, beneficiar su bienestar. Ser y el equilibrio trabajo-vida, y promover empresas sostenibles también es parte de ello.

### 2.3 Definición Conceptual.

- **Satisfacción laboral**: **Palma Carrillo, S., (2004)** como la actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos.
- **Realización Personal**: **Palma Carrillo, S., (2004)** Estas necesidades dan lugar a las motivaciones que facilitan el rendimiento, por lo que la percepción está determinada por la historia del sujeto y de sus anhelos y proyectos personales.
- **Involucramiento Laboral**: **Palma Carrillo, S., (2004)** En el campo del desempeño laboral las personas trabajan para satisfacer necesidades económicas, pero también de desarrollo personal.
- **Condiciones Laborales**: Las condiciones de trabajo son la base del trabajo remunerado y las relaciones laborales. En términos generales, (horas de trabajo, períodos de descanso y horarios de trabajo) hasta la remuneración, así como las condiciones físicas y las demandas mentales que existen en el lugar de trabajo. (Delclós, López, García et al, 2008).

## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de Investigación.

##### 3.1.1 Tipo de Investigación.

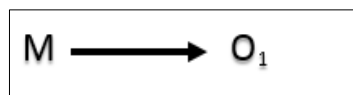
El método de investigación es descriptivo, lo cual es conceptualizado según Vara (2010) como aquel que busca especificar las características de un determinado grupo de personas, utilizando diversos instrumentos como cuestionarios, fichas de registro, entre otros, señalando que para poder analizar los datos recogidos se hace uso de la estadística.

Asimismo, es aplicada y de tipo cuali-cuantitativo, el cual es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como un proceso secuencial y objetivo donde el investigador tiene un papel externo, asimismo se busca plantear un problema de investigación, objetivos e hipótesis, estos últimos van a ser comprobados o rechazados al final de la investigación.

##### 3.1.2 Diseño de la Investigación.

El diseño que va a utilizar en la presente investigación es **no experimental de corte transversal**; este aspecto es conceptualizado por Hernández (2014) como aquel diseño en donde se estudia el fenómeno o problema de investigación en su ambiente natural, no hay manipulación de las variables, asimismo se denomina transversal porque la medición de dichas variables se hace en un solo momento dado.

Se presenta el siguiente diagrama:



Dónde:

O<sub>1</sub> = Satisfacción laboral

M = Muestra

## **3.2 Población y Muestra**

### **3.2.1 Población**

La población del presente estudio estuvo conformada por todas las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra; un total de 45 trabajadores. Según Vara (2010) la población es aquella en la cual se engloban a todos los individuos que van a ser el objeto de estudio, los cuales tienen características similares y se encuentran ubicados en un mismo territorio.

### **3.2.2 Muestra.**

Según Vara (2010) cuando una población es pequeña, la muestra será la misma cantidad que la población. Por tanto, en este caso la muestra es Censal y está representada por 45 trabajadores (as).

## **3.3 Identificación de la variable y su operacionalización.**

### **3.3.1 Satisfacción laboral.**

Según Morris (1997) afirma que la satisfacción laboral o la satisfacción del empleado se ha definido de muchas maneras diferentes. Algunos creen que es simplemente el contenido que un individuo le da a su trabajo, en otras palabras, si les gusta el trabajo o aspectos individuales o facetas del trabajo; como la naturaleza del trabajo o la supervisión. Otros creen que no es tan simplista como sugiere esta definición y, en cambio, se trata de respuestas psicológicas multidimensionales al propio trabajo.

Los investigadores también han observado que las medidas de satisfacción laboral varían en razón a que miden “sentimientos” sobre el trabajo (satisfacción laboral afectiva) o las cogniciones sobre el trabajo (satisfacción laboral cognitiva).

No obstante, para poder realizar el estudio se ha operacionalizado la variable en tres aspectos o unidades de análisis fundamentales, los cuales a su vez se han operacionalizado en dimensiones a estudiar; dichos aspectos son:

1. Realización Personal
2. Involucramiento Laboral
3. Condiciones Laborales



### 3.3.2- Matriz de Operacionalización de la variable

Tabla 1 Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral

VARIABLE	UNIDADES DE ANÁLISIS	DIMENSIONES	DEFINICION	PREGUNTAS
SATISFACCIÓN LABORAL	1. <u>Realización Personal</u>	<b>Progreso</b>	Nivel de mejoras personales	1. Existen oportunidades de escalar en el trabajo?
		<b>Interés</b>	Capacidad de compromiso con el entorno	2. Se evidencia interés de parte de los superiores?
		<b>Participación</b>	Involucramiento de las y los trabajadores en el proceso de la toma de decisiones institucionales	3. Hay participación de todos a la hora de definir metas?
				4. Se valora el nivel de desempeño de los trabajadores.?
	2. <u>Involucramiento Laboral</u>	<b>Identificación</b>	Es el nivel de aprecio, participación, compromiso y el sentirse parte y a gusto en su centro de labores	5. Me siento comprometido(a) con el éxito en la institución?
				6. Cada trabajador(a) pone su cuota de logro laboral?
				7. Cada empleado es factor clave en la institución.?
				8. Hay compromiso de parte de los trabajadores en su área.?
	3. <u>Condiciones Laborales</u>	<b>Cooperación</b>	Compromiso personal de colaborar y unirse para facilitar la consecución de la meta común.	9. Hay cooperación en el trabajo de parte de todos.?
		<b>Superación</b>	Es el esfuerzo realizado para superar obstáculos en el ambiente laboral	10. Los objetivos de trabajo en mi área son difíciles o inalcanzables.?
		<b>Autonomía</b>	Capacidad de las y los trabajadores de actuar y tomar decisiones propias, adecuadas en momentos que no se cuenta con un superior.	11. Los trabajadores (as) toman decisiones importantes de su competencia cuando no hay la presencia de un superior.
		<b>Integración</b>	Inserción y adaptación de los trabajadores (as) al centro laboral	12. Existe integración en mi área de trabajo.

### **3.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.**

#### **3.4.1 Técnicas.**

En la presente investigación se ha utilizado como técnica de recolección de datos, la “encuesta”. La encuesta es una técnica que se emplea en las ciencias sociales para la recolección de información en base a un cuestionario, previa preparación y rigurosamente elaborado, por medio de una lista de preguntas instituidas con anterioridad en base a la matriz de operacionalización.

Asimismo, utiliza formas estandarizadas que tienen la forma de un interrogatorio donde las preguntas se plantean siempre en un mismo orden y se forman en los mismos términos. Diccionario de Trabajo Social (2011).

Por otro lado, es pertinente mencionar que la encuesta utilizada fue realizada con preguntas cerradas con escalamiento tipo Likert de cinco (05) categorías: Total de acuerdo, De acuerdo, Indeciso, En desacuerdo y Total desacuerdo.

El escalamiento tipo Likert, es un método bastante difundido y desarrollado por Rensis Likert en 1932, La escala Likert es una escala métrica comúnmente involucrada en la investigación que emplea cuestionarios. Es el enfoque más utilizado para escalar las respuestas en la investigación de encuestas, de modo que el término (o más exactamente la escala de tipo Likert) a menudo se usa indistintamente con la escala de calificación, aunque existen otros tipos de escalas de calificación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010).

#### **3.4.2 Instrumentos.**

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario. El cuestionario es un instrumento que se aplica para la recopilación de datos, rigurosamente estandarizado, que traduce y operacionaliza determinados problemas que son objeto de investigación. Diccionario de Trabajo Social (2011).

## CAPÍTULO IV

### PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Procesamiento de Datos.

Luego de recolectar la información, se realizó el siguiente procedimiento:

Se vació toda la información obtenida a una base de datos Microsoft Excel 2017, la cual señala las respuestas dadas por cada individuo, así como los puntajes que obtuvieron según la respuesta expresada por cada uno. Mediante estos datos se obtuvieron las tablas y figuras, así como las frecuencias y porcentajes correspondientes a cada tabla.

Se procedió a vaciar la base de datos obtenidos mediante el programa Microsoft Excel 2017 al programa estadístico Statistical Packpage for the Social Sciences (SPSS) versión 22.0, en el cual se obtienen la media aritmética, así como la desviación estándar.

Se aplicó la siguiente fórmula estadística:

Valor máximo y mínimo y la Media aritmética:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

#### 4.2 Presentación de los Resultados.

Para comenzar con la presentación de resultados, procederemos a presentar los resultados del análisis del instrumento, en donde se observa la media aritmética, desviación estándar, así como el nivel de utilización de cada estrategia de afrontamiento, según el género masculino y femenino, dando respuesta al objetivo general de investigación.

*Tabla 2 Puntaje Total.*

<b>Puntaje total</b>			
<b>N</b>	<b>Válido</b>	Válido	45
	<b>Perdidos</b>	Perdidos	8
<b>Media</b>			34.64
<b>Mínimo</b>			17
<b>Máximo</b>			45

Fuente: Elaboración Propia.

El estudio realizado a 45 sujetos sobre la satisfacción laboral tiene como interpretación los siguientes datos:

- Una media es 34.64 puntos
- Un valor mínimo de 17 puntos
- Un valor máximo de 45 puntos

*Tabla 3 Factores de la Satisfacción Laboral*

		<b>REALIZACION PERSONAL</b>	<b>INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	<b>CONDICIONES LABORALES</b>
<b>N</b>	Válido	45	45	45
	Perdidos	8	8	8
<b>Media</b>		12	11	12
<b>Mínimo</b>		4	5	4
<b>Máximo</b>		19	19	19

Fuente: Elaboración Propia.

En los factores que abarcan la satisfacción laboral podemos observar los siguientes resultados: En el valor del factor realización personal se puede observar:

- Una medida de 12 que vendría a categorizarse como Media.
- Un mínimo de 4 puntos
- Un máximo de 19 puntos

En el valor del factor involucramiento laboral podemos observar los siguientes resultados:

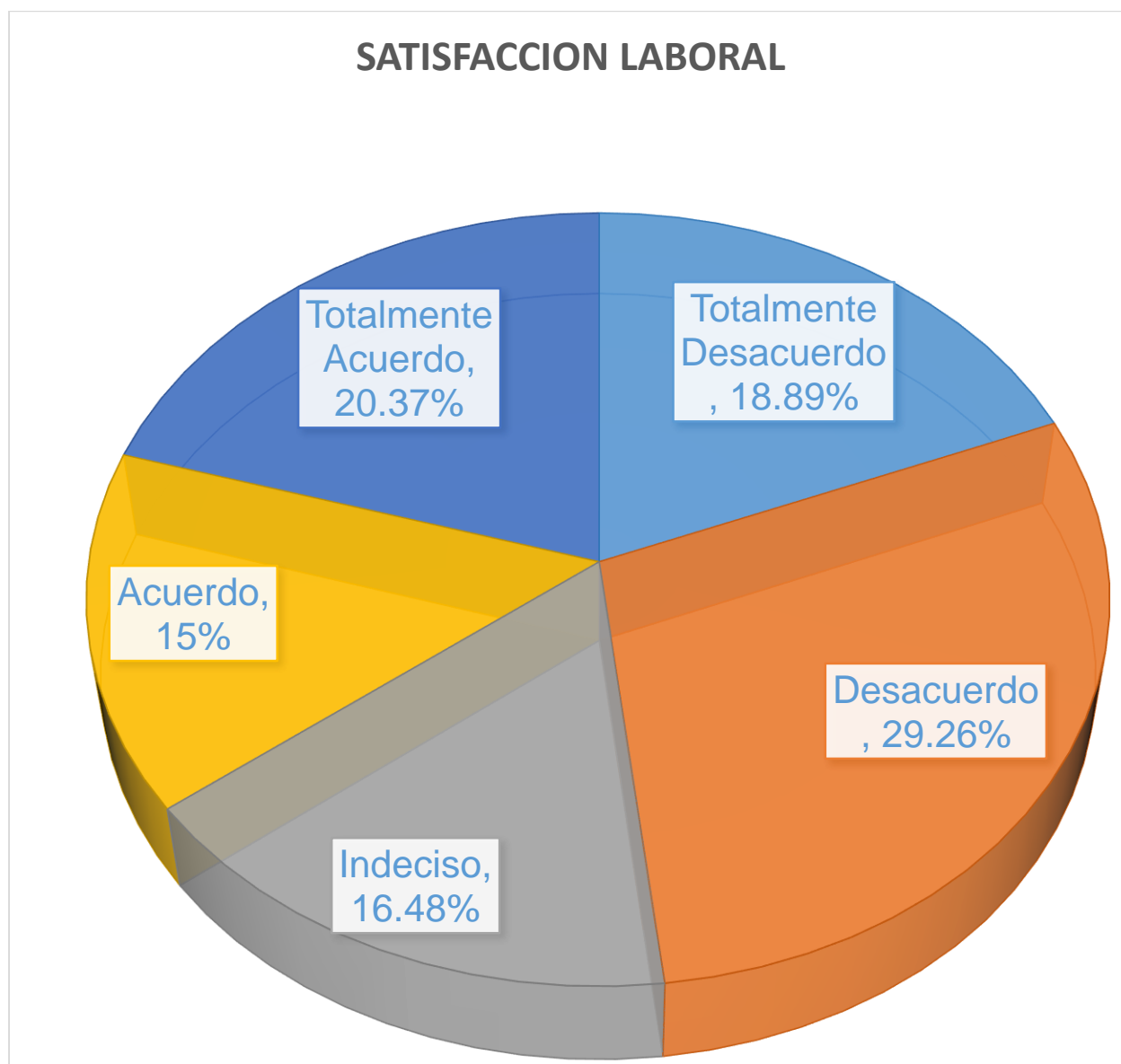
- Una medida de 11 puntos
- Un mínimo de 5 puntos
- Un máximo de 19 puntos

En el valor del factor condiciones laborales podemos observar los siguientes resultados:

- Una medida de 12 puntos
- Un mínimo de 4 puntos
- Un máximo de 19 puntos

En relación con los resultados ya mencionados, a continuación, daremos una vista a las tablas estadísticas para poder observar el alto índice, referente a las categorías de la satisfacción laboral y sus respectivos factores.

Figura 1. Satisfacción Laboral en Trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco la Hoz.



**Comentario:** La Satisfacción Laboral, predominante en el Hospital Lanfranco La Hoz se considera en la **Categoría de Desacuerdo**, teniendo como resultado: 48 % y de acuerdo 35%.

	Satisfacción laboral					
	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	INDECISO	ACUERDO	TOTALMENTE ACUERDO	Total
1.Satisfacción Laboral	18.89	29.26	16.48	15.00	20.37	100.00

Figura 2. Resultados Satisfacción Laboral de Acuerdo y Desacuerdo por Factores.

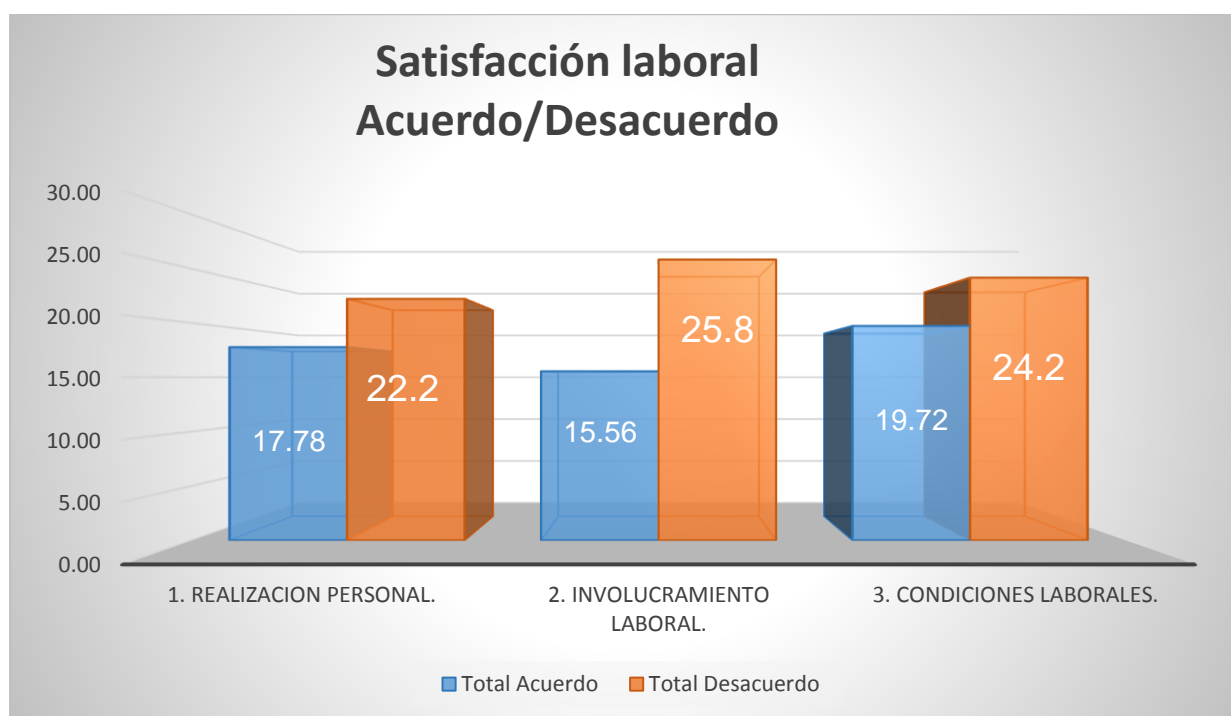


TABLA 4 Vaciado de los Promedios de los Factores de Satisfacción Laboral.

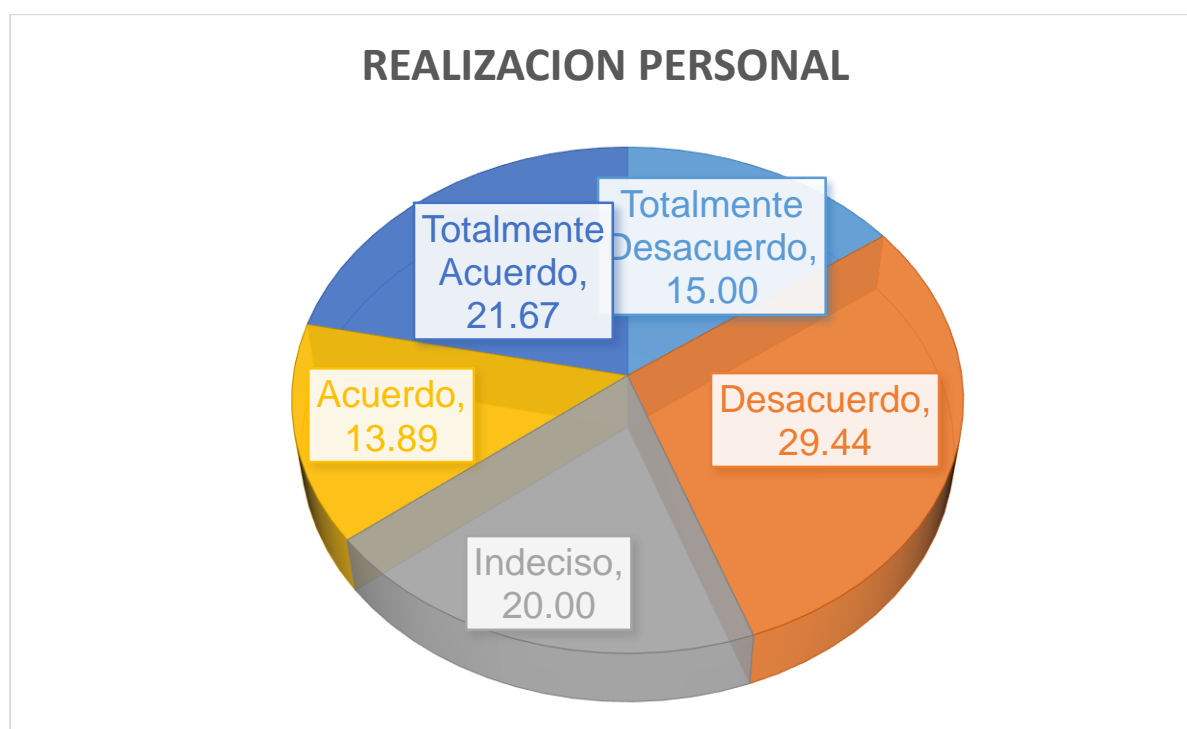
Factores	Satisfacción laboral						Total Acuerdo	Total Desacuerdo
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total		
1. Realización Personal.	15.00	29.44	20.00	13.89	21.67	100.00	17.78	22.2
2. Involucramiento Laboral.	20.56	31.11	17.22	13.89	17.22	100.00	15.56	25.8
3. Condiciones Laborales.	21.11	27.22	12.22	17.22	22.22	100.00	19.72	24.2

Elaboración propia.

**Comentario:** En la Tabla N°4 se puede observar el factor predominante en la Satisfacción Laboral en los trabajadores del área del hospital Lanfranco, según a los resultados son:

- El 25.8% de la muestra refleja una Insatisfacción con el factor Involucramiento Laboral.
- El 24.2% de la muestra refleja una Insatisfacción con el factor de Condiciones Laborales.
- El 22.2% de la muestra refleja una Insatisfacción con el factor de Realización Personal.

Figura 3. Resultados del Factor de la Realización Personal.



**Comentario:** La Realización Laboral predominante en el área del hospital Lanfranco se considera en la **categoría Desacuerdo**, teniendo como resultado:

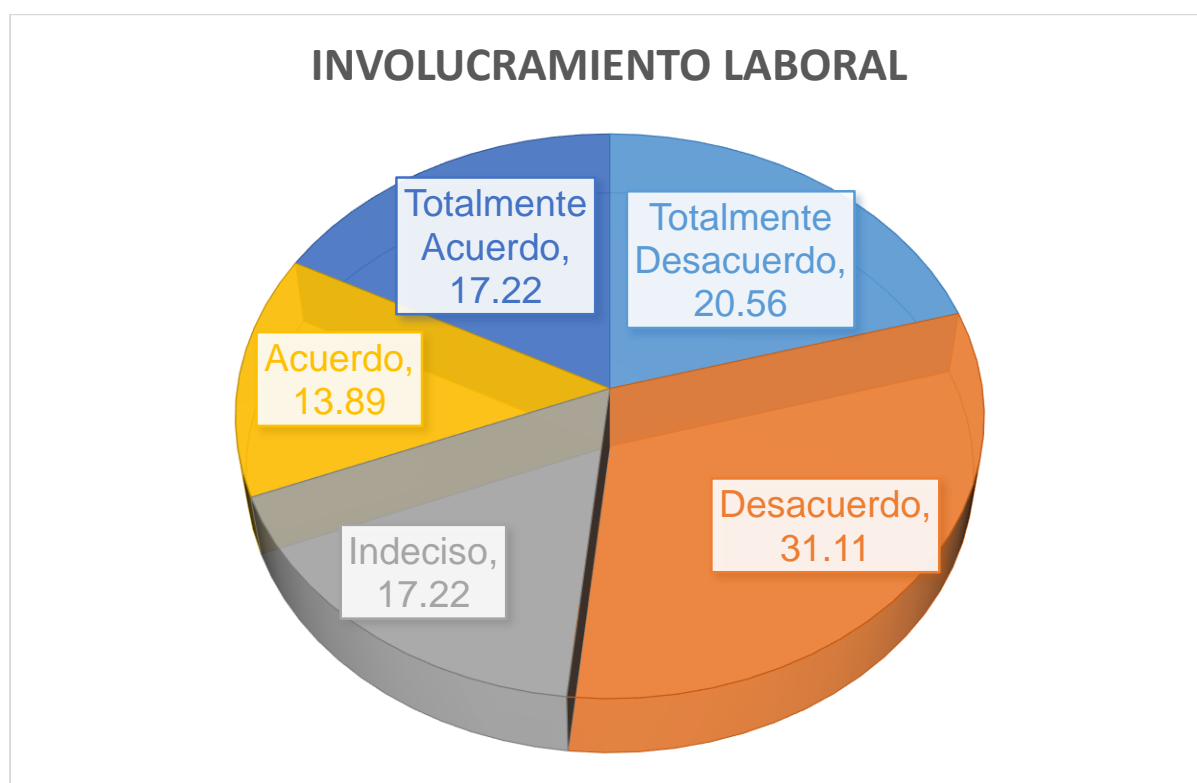
Factores	Satisfacción laboral					
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
1. Realización Personal.	15.00	29.44	20.00	13.89	21.67	100.00

Tabla 5 Tabulado de respuestas del grupo de preguntas del Factor de la Realización Personal.

items	1. Realización Personal.					
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Pregunta 1	15.56	28.89	20.00	15.56	20.00	100
Pregunta 2	20.00	26.67	17.78	15.56	20.00	100
Pregunta 3	13.33	28.89	24.44	11.11	22.22	100
Pregunta 4	11.11	33.33	17.78	13.33	24.44	100



Figura 4. Resultados del Factor del Involucramiento Laboral.



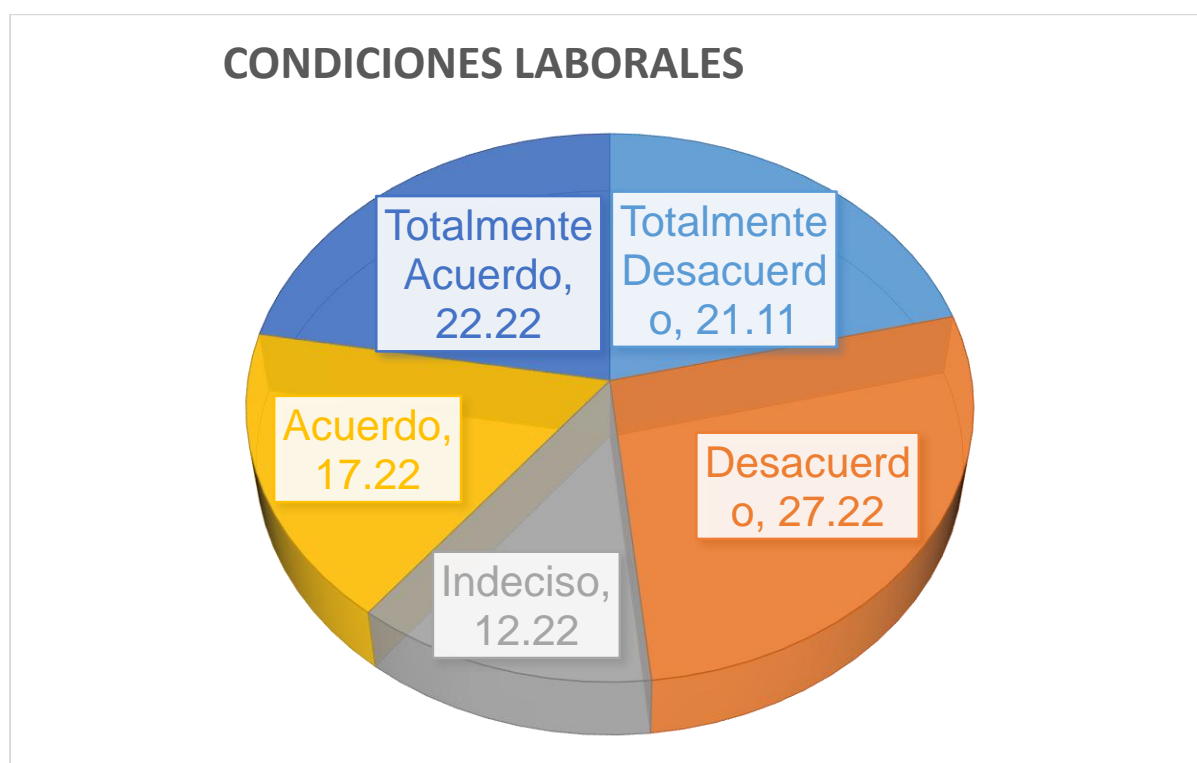
**Comentario:** La Involucramiento Laboral, predominante en el área del hospital Lanfranco se considera en la **Categoría Desacuerdo**, teniendo como resultado:

Factores	Satisfacción laboral					
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
2. Involucramiento Laboral.	20.56	31.11	17.22	13.89	17.22	100.00

**Tabla 6** Tabulado de respuestas del grupo de preguntas del Factor del Involucramiento Laboral.

Ítems	2. Involucramiento Laboral.					
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Pregunta 5	13.33	35.56	22.22	11.11	17.78	100
Pregunta 6	24.44	28.89	15.56	15.56	15.56	100
Pregunta 7	17.78	31.11	17.78	15.56	17.78	100
Pregunta 8	26.67	28.89	13.33	13.33	17.78	100

Figura 5. Resultados del Factor de las Condiciones Laboral.



**Comentario:** Las Condiciones Laborales, predominante en el área del hospital Lanfranco se considera en la **Categoría Desacuerdo**, teniendo como resultado:

Factores	Satisfacción laboral					
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
3. Condiciones Laborales.	21.11	27.22	12.22	17.22	22.22	100.00

**Tabla 7** Tabulado de respuestas del grupo de preguntas del Factor de Condiciones Laborales.

items	3. Condiciones Laborales.					
	Totalmente Desacuerdo	Desacuerdo	Indeciso	Acuerdo	Totalmente Acuerdo	Total
Pregunta 9	22.22	22.22	13.33	20.00	22.22	100
Pregunta 10	26.67	24.44	11.11	15.56	22.22	100
Pregunta 11	20.00	26.67	13.33	15.56	24.44	100
Pregunta 12	15.56	35.56	11.11	17.78	20.00	100

### 4.3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

En esta investigación se dio a conocer la satisfacción laboral en 45 trabajadores en el Hospital Lanfranco La Hoz de Puente Piedra, estudiada a partir de tres unidades de análisis de las variables y ocho dimensiones. Los resultados presentados anteriormente, han sido obtenidos a partir de la aplicación de un instrumento, encuesta, elaborada a partir de una adaptación del instrumento de Sonia Palma, 2004.

En la presente investigación el cuestionario para la encuesta ha sido elaborado por la suscrita con el fin de responder a los objetivos de investigación. El cuestionario contiene 12 preguntas con 5 alternativas divididos en tres unidades de análisis de la variable (como factor) con sus respectivas dimensiones (8), las mismas que son: Progreso, Interés, Participación, Identificación, Cooperación, Superación, Autonomía, Integración. El cuestionario permitió que se procese e interprete la información para conocer los resultados y dar respuesta a las preguntas del presente trabajo de investigación.

De los tres (3) factores de satisfacción laboral, se crearon 12 preguntas:

- El factor de **Realización Laboral** tiene las preguntas (1, 2,3 y 4).

Apreciación del trabajador respecto a los indicadores de progreso, interés, participación, desarrollo y aprendizaje.

- El factor de **Involucramiento Laboral** tiene las preguntas (5, 6, 7 y 8).

Identificación es el nivel de apreciación, participación, compromiso y el sentirse parte y a gusto en su centro de laborales.

- El factor sobre **Condiciones Laborales** tiene las preguntas (9, 10, 11 y 12).

Apreciación del trabajador respecto a la participación del trabajo en tema cooperación, superación, autonomía e integración.

A partir de eso, se descifró los resultados que se adquirieron con referencia a la Satisfacción Laboral, poniéndolo en relación con el objetivo general de investigación, lo cual indicaron que 15.00% Totalmente Desacuerdo más 29.44%

Desacuerdo la suma total 44.44% de trabajadores se encuentran con insatisfacción por el factor Realización Personal, 20.56% Totalmente Desacuerdo más 31.11% Desacuerdo y la suma total es 51.67% por el factor Involucramiento Laboral y el 21.11 Totalmente Desacuerdo más 27.22% Desacuerdo la suma total de 48.33 % se encuentran con insatisfacción por el factor Condiciones Laborales.

**Comentario:** En esta parte, observamos que las unidades de análisis (factores) de la satisfacción laboral evaluadas, se encuentran relacionadas a las actividades de la vida laboral vinculadas con la expectativa de las personas por querer desarrollarse de manera personal en el ambiente laboral. Según los resultados obtenidos en la investigación realizada nos indica que existe una percepción en desacuerdo con respecto a los aspectos estudiados de la satisfacción laboral.

Con respecto a la dimensión Realización Personal obtuvimos un 22% totalmente de acuerdo y un 14% de acuerdo. Debemos de señalar que Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. R., & García-Juesas, J. A. (2012). Señala la satisfacción laboral está íntimamente relacionada con el deseo de permanecer en la organización, la motivación de los trabajadores, su participación y el compromiso hacia la organización, el desarrollo de programas cuyo objetivo sea prevenir el SQT mejorará la satisfacción laboral y, consecuentemente, la calidad de vida laboral de los profesionales y la calidad de servicio de las organizaciones hospitalarias.

No podemos dejar de mencionar a Juárez-Adauta, S. (2012), quien señala que, en la satisfacción laboral, las exigencias del mundo globalizado obligan a todas las organizaciones privadas y públicas a cumplir estándares mundiales de calidad, como sucede en la prestación de servicios en el sector salud. Como parte de estas exigencias, las organizaciones están obligadas a mostrar un mayor interés en la calidad de la vida laboral del personal, a diferencia de años pasados cuando a los administradores solo les importaba básicamente el rendimiento, sin considerar el conjunto de sentimientos y emociones favorables y desfavorables con el cual los trabajadores valoran su trabajo, ya que desempeña un papel importante en su vida, a la vez que pasan la mayor parte de su tiempo en la organización donde laboran.

**Comentario:** En el factor realización personal los resultados muestran que las actividades de la vida laboral son percibidas como poco estimulante, lo que influye en el desarrollo de la persona conforme a su nivel de satisfacción y deseo de superación con su ambiente laboral.

Con respecto al factor de involucramiento laboral se obtuvo un 17% de trabajadores totalmente de acuerdo y un 14% se encuentran de acuerdo. Lo que quiere decir que estos trabajadores sienten un nivel de interacciones laborales bajos. Similar resultado obtuvo Juárez-Adauta, S. (2012) quién investigó la satisfacción laboral quien señala que en las organizaciones se generan interacciones entre los trabajadores de las diferentes categorías y depende en gran parte de éstas que la vida laboral sea satisfactoria y estimulante o, todo lo contrario. En el caso estudiado, un clima organizacional favorable va a condicionar una mayor calidad de vida de los trabajadores y, por ende, una mejora sustancial en la prestación del servicio de salud.

**Comentario:** En el factor involucramiento laboral los resultados nos muestran que los trabajadores perciben carencias significativas de elementos materiales, económicos y psicosociales cuya ausencia actúa como limitadores; lo que conlleva a un nivel de desempeño no adecuado de las tareas encomendadas en la institución.

Con respecto a las condiciones laborales se obtuvo un 22% de los trabajadores totalmente de acuerdo y un 17% de acuerdo.

Por otro lado, González Álvarez, L., Guevara Sotomayor, E., Morales Figueroa, G., Segura Hernández, P., & Luengo Martínez, C. (2013). Quienes investigaron la Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos; señalaron que el cumplimiento de objetivos, metas y resultados esperados, la identificación de metodologías y planes que fomenten la confianza en el grupo, el desarrollo de las capacidades del personal de trabajo, mejoraron el desempeño profesional.

#### 4.4 CONCLUSIONES

- La Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, se puede categorizar o determinar como “Insatisfacción Laboral”; ya que los hallazgos muestran una mayor predominancia en las categorías total desacuerdo y desacuerdo. La insatisfacción laboral general en los trabajadores es una actitud negativa hacia su trabajo dado que existe poco involucramiento, pocas posibilidades de realización laboral e inadecuadas condiciones laborales. La Satisfacción Laboral General, tiene como resultado general que un 29.26% está en desacuerdo y el 18.89% en total desacuerdo con la satisfacción laboral; demostrando que hay un alto porcentaje de trabajadores que están en desacuerdo con la satisfacción laboral.
- En cuanto a la determinación del factor de la Realización Personal que interviene en la satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, muestra un 15.00% totalmente en desacuerdo y un 29.44% que están en desacuerdo.
- En cuanto a la determinación del factor Involucramiento Laboral que interviene en la satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, muestra un 20.56 % en totalmente en desacuerdo y un 31.11% que están en desacuerdo.
- En cuanto la determinación del factor Condiciones Laboral que interviene en la Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, es un 21.11% de totalmente en desacuerdo y un 27.22 % que están en desacuerdo.

## 4.5 RECOMENDACIONES

En base a los resultados obtenidos y a las conclusiones que se llegaron en el presente estudio, se van a establecer las siguientes recomendaciones:

- a. Realizar un programa interno de mejoramiento de las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y jefes para mejorar el nivel de satisfacción laboral como factor en los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, en donde se tenga en cuenta la palabra de los trabajadores para conocer cuáles son puntos de inflexión que conllevan a una situación negativa.
- b. Promover el nivel de **Realización Personal** en trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, que se considera negativo por medio de motivación y estimulación personal de parte de los trabajadores en identidad de la empresa y a la vez con sus objetivos personales.
- c. Fortalecer el nivel del **Involucramiento Laboral** en trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, el cual se considera como desfavorable por tener a trabajadores en desacuerdo mediante la toma de decisiones en cada área con la participación de los trabajadores.
- d. Implementar el nivel de las **Condiciones Laborales** en trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra, el mismo que se considera como desfavorable por tener a trabajadores en desacuerdo por medio del aumento del presupuesto para infraestructura planificada en el mediano plazo y mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

## CAPÍTULO V

### PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

**5.1 Denominación del Programa:** “Programa promocional de la Satisfacción laboral en los Trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra”.

#### 5.2 Justificación

El Programa de Intervención, se dará a conocer por la Gestión de Calidad, para su respectiva aprobación, de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación y tiene por finalidad poner en práctica las recomendaciones para mejorar los niveles de satisfacción laboral en los trabajadores.

De acuerdo a los resultados obtenidos a nivel de Satisfacción Laboral General, predominante en el área del hospital Lanfranco se considera en la **Categoría Desacuerdo**, teniendo como resultado: 48.15 % y de acuerdo 35.37%.

El 29.26% refiere estar en **desacuerdo**.

El 18.89% refiere estar **totalmente en desacuerdo**.

El 16.48% refiere estar **indeciso**.

El 20.37% refiere estar **totalmente de acuerdo**.

El 15% estar de **acuerdo**.

Según la Trabajadora social Iamamoto Marilda en su libro titulado “El Servicio Social en la Contemporaneidad” menciona que es importante para el ejercicio profesional develar las prácticas socioculturales en el quehacer diario de los sujetos por intermedio de estas construir en ellos conciencia en su realidad y así poder mediar positivamente en ellos, ya que se ven inmersos en un sistema de parámetros y monotonía lo que los conlleva a ser su día a día cotidiano y no sentirse satisfechos consigo mismos.

Esto ha motivado a realizar el presente programa dirigido a los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz queriendo lograr un impacto positivo que



consiga disminuir la insatisfacción en la que se encuentran los trabajadores y mantener un ambiente saludable para el desempeño de su quehacer cotidiano y evitar así un desempeño deficiente.

### **5.3 Establecimiento de Objetivos**

#### **5.3.1 Objetivo General.**

Implementar un programa de fortalecimiento laboral orientado a mejorar los Niveles de la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de puente piedra.

#### **5.3.2 Objetivos Específicos**

- Implementar actividades de reconocimiento a los trabajadores de la institución.
- Ejecutar actividades que fomenten la participación e involucramiento en el trabajo.
- Realizar actividades que motiven la realización personal.

### **5.4 Metodología de la Intervención**

La metodología empleada en el presente programa promocional de intervención constituye una metodología de tipo participativa. El programa tiene como prioridad fortalecer mecanismos para el fortalecimiento e incremento de la satisfacción laboral; por consiguiente, busca implementar estrategias que faciliten el estímulo de los colaboradores mediante el involucramiento laboral, la realización personal y las condiciones laborales adecuadas.

## 5.6 CUADRO DE ACTIVIDADES

ACTIVIDAD	META	OBJETIVO	INDICADOR	RESPONSABLE
1. ACTIVIDADES DE RECONOCIMIENTO LABORAL				
1.1 Entrega de Diplomas de reconocimiento al desempeño laboral.	10 diplomas de reconocimiento al desempeño laboral entregados a los colaboradores cada tres meses.	Reconocer el involucramiento laboral de los colaboradores de la institución.	N° y % de colaboradores reconocidos trimestralmente por su compromiso laboral.	Trabajadora Social.
1.2 Compartir institucional para la entrega de bonos de alimento al compromiso laboral	15 paquetes de bonos de alimento entregados trimestralmente a los colaboradores por su compromiso laboral.			
2. ACTIVIDADES QUE FOMENTEN LA PARTICIPACION EN EL TRABAJO.				
2.1 Taller 01: Importancia del trabajo en equipo.	Que el 100% de los colaboradores participen del taller.	Dar a conocer la importancia del trabajo en equipo y participar en las actividades que realice la institución.	N° y % de colaboradores que participan en el taller.	Trabajadora Social
2.2 Taller 02: Importancia del involucramiento laboral	Que el 100% de los colaboradores participen del taller			
2.3 Charlas de información de las actividades que realiza la institución nivel interno y externo	Que el 100% de los trabajadores participen del taller	Informar a los trabajadores sobre las actividades que realiza la institución	N° y % de trabajadores que participan en las charlas	
3. ACTIVIDADES DE REALIZACION PERSONAL DEL COLABORADOR.				
3.1 Taller de capacitación laboral en los nuevos avances del campo laboral.		Promover la capacitación laboral.	N° y % de trabajadores que participan en los talleres de capacitación laboral.	Trabajadora Social
3.2 taller informativo sobre la importancia de realizar capacitación.				
3.3 Charla: importancia del logro de metas a nivel laboral, profesional y personal.	Que el 100% de colaboradores participen en la charla.	Reflexionar sobre la importancia del logro de metas en igualdad de oportunidades entre los trabajadores.	N° y % de trabajadores que participan en las charlas.	
3.4 Charla: Igualdad de oportunidades laborales entre los trabajadores				

## **5.7 INSTRUMENTOS / MATERIALES A UTILIZAR**

### **5.6.1 Recursos Humanos.**

Los trabajadores de la institución.

Trabajadora social.

Personal de Apoyo.

Voluntarios.

### **5.6.2 Recursos Materiales**

Útiles de escritorio.

Papelotes.

Proyector y pantalla de imagen.

Videos de sensibilización.

Equipo de sonido.

## 5.8 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	MESES																			
	JULIO				AGOSTO				SETIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Convocatoria a participar en el programa	X	X																		
Actividades de reconocimiento laboral			X	X			X	X			X	X			X	X			X	X
Actividades que fomenten la participación en el trabajo		X			X	X			X	X			X	X			X	X		
Actividades de realización personal del colaborador												X	X							X
Actividades de monitoreo y evaluación del programa	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abramo, L. W. (2006). *Trabajo decente y equidad de género en América Latina*. Oficina Internacional del Trabajo.
- Arias Gallegos, W. L., & Arias Cáceres, G. (2014). Determinó *La Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector Privado*. Ciencia & trabajo, 16(51), 185-191.
- Arias-Jiménez, M. (2005). *Factores del clima organizacional influyentes en la satisfacción laboral de enfermería, concerniente a los cuidados intensivos Neonatales del Hospital Nacional de Niños, 2004*. Enfermer Costa Rica, 26(1), 5-12.
- Burton, D.R., Desrosiers, R.C., Doms, R.W., Koff, W.C., Kwong, P.D., Moore, J.P. y Wyatt, R. T. (2004). *Diseño de la vacuna contra el VIH y el problema de Anticuerpos neutralizantes*. Inmunología de la naturaleza, 5 (3), 233.
- Boluarte, A. (2014). *Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español*. Revista Médica Herediana, 25(2), 80-84.
- Díaz-Fúnez, P. A., Pecino, V., & Mañas, M. Á. (2016). Investigó *La Ambigüedad de rol, satisfacción laboral y ciudadanía organizacional en el sector Público: un estudio de mediación multinivel*. Revista de Psicología (PUCP), 34(2), 387-412.
- González Álvarez, L., Guevara Sotomayor, E., MoraLes Figueroa, G., Segura Hernández, P., & Luengo Martínez, C. (2013). *Relación de la satisfacción Laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos*, Santiago, Chile. Ciencia y enfermería, 19(1), 11-21.

- Guevara-Cotrina, Y., Saucedo-Chinchay, J. L., Díaz-Vélez, C., & Soto-Cáceres, V. (2016). *Perfil y situación laboral del médico joven egresado de una facultad de medicina de Lambayeque, 2013*. Acta Médica Peruana, 33(2), 111-118.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la Investigación - Quinta Edición* (Mc Graw Hill ed.). Lima, Perú:El Comercio. Recuperado el 18 de diciembre de 2017.
- Hulin, C. L., y Judge, T. A. (2003). *Actitudes laborales Manual de psicología*. James, L. R., y Jones, A. P. (1974). *Clima organizacional: una revisión de la Teoría y la investigación*. Boletín psicológico, 81 (12), 1096.
- Jiménez Figueroa, A. E., Jara Gutiérrez, M. J., & Miranda Celis, E. R. (2012). *Estudió al síndrome Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en Docentes*. Psicología Escolar e Educacional, 16(1).
- Juárez-Adauta, S. (2012). *Investigó al Clima organizacional y satisfacción Laboral*. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, 50(3).
- Kalleberg, A. L. (1977). *Valores laborales y recompensas laborales: una teoría de la satisfacción laboral*. Revision sociológica estadounidense, 124-143.
- López Díaz Yolanda, Martínez Roa Alejandra, Peralta Lady Johanna (2014) Trabajo social de grupo: producción escrita, docencia y modelos de Intervención, Colección General, biblioteca abierta. Universidad Nacional de Colombia.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Handbook of Industrial and organizational psychology. The nature and causes of job Satisfaction: Handbook of industrial and organizational psychology.

- Moorman, C., Deshpande, R., y Zaltman, G. (1993). *Factores que afectan la Confianza en las relaciones de investigación de mercado*, el Journal of Marketing, 81-101.
- Pérez Vilar, P. S., & Azzollini, S. (2013). *Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: Su relación con la satisfacción laboral*. Revista de Psicología (PUCP), 31(1), 151-169.
- Pastor Seller, E. (2004). *La participación ciudadana en el ámbito local, eje Transversal del trabajo social comunitario*. Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social, N. 12 (diciembre 2004); pp. 103-137.
- Thompson, R. (2012). Environmental magnetism. Springer Science & Business Media.
- Sanín Posada, J. A., & Salanova Soria, M. (2014). *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas Colombianas industriales y de servicios*. Universitas Psychologica, 13(1).
- Spector, P.E., Fox, S., y Katwyk, P. T. (1999). *El papel de la afectividad negativa en las reacciones de los empleados a las características del trabajo: ¿Efecto de sesgo o efecto sustantivo?* Revista de Psicología Ocupacional y Organizacional, 72 (2), 205-218.
- Zegarra Ugarte, S. J. (2015). *Estudio denominado Clima organizacional y Desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la Ciudad Puno-2014-Perú*. Comuni@cción, 6(2), 5-14.

## **ANEXOS**



## Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cómo es la Satisfacción Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar cómo es la Satisfacción Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.	La Satisfacción Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra es BAJA.	<b>POBLACIÓN:</b> 45 trabajadores de ambos sexos y diversos puestos de trabajo del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.
<b>Problemas Específicos:</b>  a. ¿Cómo se da el factor de la Realización Personal en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra?  b. ¿Cómo se da el factor del Involucramiento Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra?  c. ¿Cómo se da el factor de las Condiciones Laborales en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra?	<b>Problemas Específicos:</b>  a. Determinar cómo se da el factor de la Realización Personal en las y los Trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.  b. Determinar cómo se da el factor del Involucramiento Laboral en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.  c. Determinar cómo se da el factor de las Condiciones Laborales en las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz del distrito de Puente Piedra.	a. El factor de realización personal determina la satisfacción laboral de las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.  b. El factor de involucramiento laboral determina la satisfacción laboral de las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.  c. El factor de condiciones laborales determina la satisfacción laboral de las y los trabajadores del Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.	<b>MUESTRA:</b> El tipo de muestreo es censal, no probabilístico. La muestra es igual a la población total.  <b>DELIMITACIÓN TEMPORAL:</b> Diciembre 2017  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> Investigación descriptiva, de tipo cuantitativa.  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:</b> No experimental, de corte transversal.  <b>INSTRUMENTO:</b> Adaptación de la Escala de Clima Laboral. CL-SPC

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 2: Instrumento

### CUESTIONARIO SATISFACCION LABORAL

Indicaciones: Marque con "X" la respuesta correcta de la pregunta formulada.

---

APELLIDOS: \_\_\_\_\_

NOMBRES: \_\_\_\_\_

DNI: \_\_\_\_\_

#### GUÍA DE PREGUNTAS:

1. Existen oportunidades de escalar en el trabajo
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) Acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
2. Se evidencia interés de parte de los superiores y por el éxito de los empleados.
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) Acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
3. Hay participación de todos a la hora de definir metas.
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) Acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
4. Se valora el nivel de desempeño de los trabajadores.
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) Acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo
  
5. Me siento comprometido(a) con el éxito en la institución
  - a) Totalmente de acuerdo
  - b) Acuerdo
  - c) Indeciso
  - d) Desacuerdo
  - e) Totalmente en desacuerdo

6. Cada trabajador pone su cuota de logro laboral.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

7. Cada empleado es factor clave en la institución.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

8. Hay compromiso de parte de los trabajadores en su área.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

9. Hay cooperación en el trabajo de parte de todos.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

10. Los objetivos de trabajo en mi área son difíciles o inalcanzables.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

11. Los trabajadores toman decisiones importantes de su competencia cuando no hay la presencia de un superior.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

12. Existe integración en mi área de trabajo.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) Acuerdo
- c) Indeciso
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

### Anexo 03: Carta de presentación.



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

**Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas**

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 28 de Febrero del 2018

Carta N° 208-2017-DFPTS



**Doctor**

**JAVIER TSUKAZAN KOWASHIKAWA**

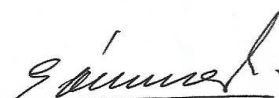

**DIRECTOR DEL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ**

Presente.-

Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita Esmeralda Antonieta **SALINAS RAMIREZ**, estudiante de la Carrera Profesional de Trabajo Social de nuestra Facultad, identificada con código 202165347, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciado en Trabajo Social, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

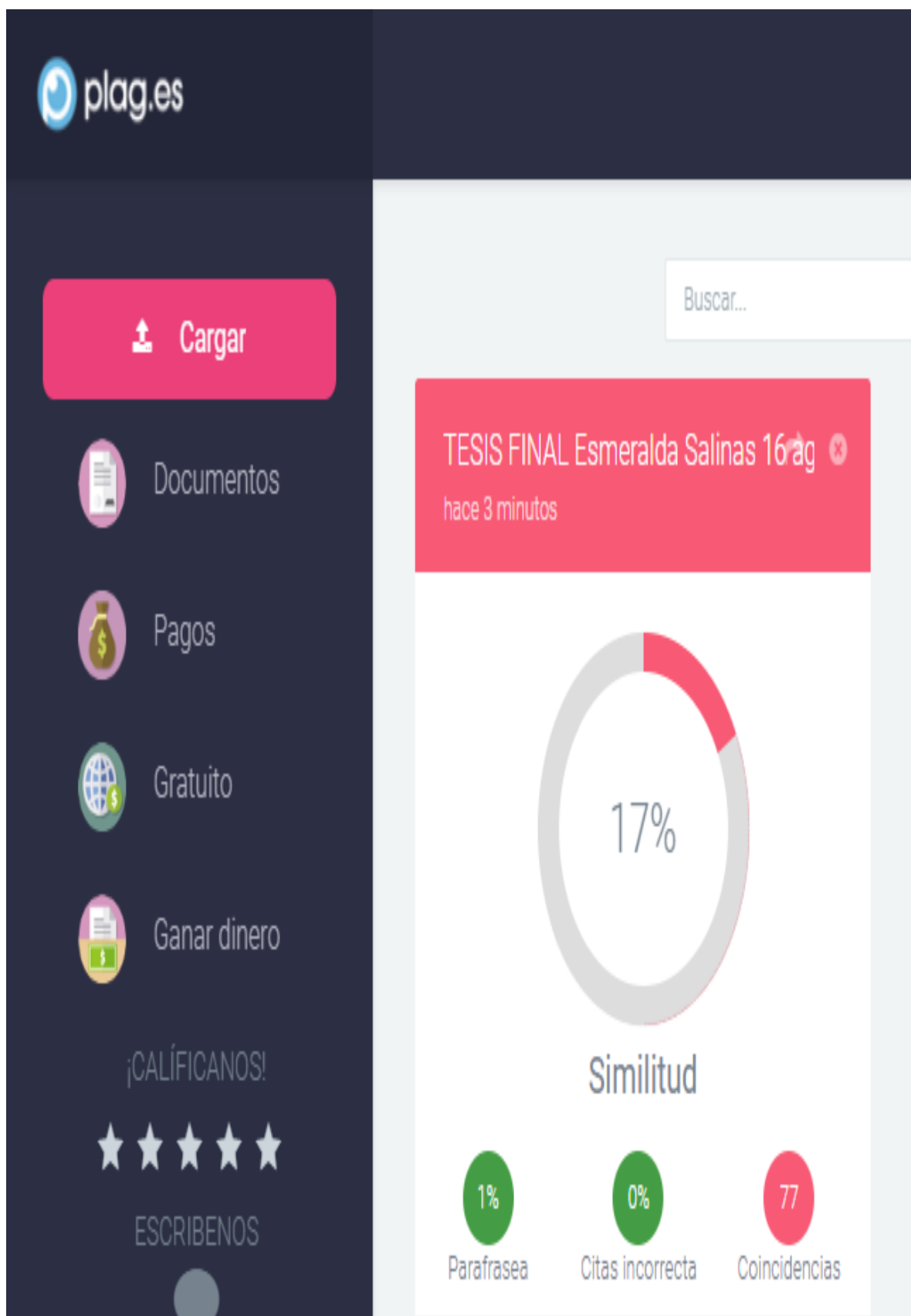
Atentamente,

  
 **DR. RAMIRO GÓMEZ SALAS**  
Decano (e)  
Facultad de Psicología y Trabajo Social

RGS/  
Id. 814122

v. Petit Thouars 248, Lima  
teléfonos: 433 1615 / 433 2795 Anexo: 3304  
e-mail: psic-soc@uigv.edu.pe

#### Anexo 04: Antiplagio.



## Anexo 05: Visto bueno del Profesor.

Responder | Eliminar Correo no deseado |

Re: Buenas tardes profesor Fernando hay le envié mi tesis para que lo revise con los cambios que usted pidió gracias.

FR

FERNANDO RAMOS <framos3473@gmail.com>

Responder |

vie 27/04, 13:56

Usted

Elementos eliminados

Reenviaste este mensaje el 27/04/2018 22:28

TESIS FINAL Esmeralda...

712 KB

descargar Guardar en OneDrive - Personal

Buenas tardes

SU TESIS ESTA APROBADA

Observación:verifique la forma de los títulos no es la forma de presentar. Debe guiarse del formato de la tesis completa enviada en su correo.

No es necesario que me envíe nuevamente

Mg. Fernando Ramos Ramos

El 26 de abril de 2018, 13:43, Esmeralda Salinas <[modaleiz@hotmail.com](mailto:modaleiz@hotmail.com)> escribió:

---

**De:** Esmeralda Salinas <[modaleiz@hotmail.com](mailto:modaleiz@hotmail.com)>

**Enviado:** jueves, 26 de abril de 2018 10:05

**Para:** [yhonhs@gmail.com](mailto:yhonhs@gmail.com)

**Asunto:** RV: Profesor Fernando, buenos días le mando mi tesis para que lo revise gracias.

---